

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**Husitská teologická fakulta**

**Význam a funkce nízkoprahových klubů pro děti a mládež**

**Meaning and function of youth drop-in centres**

*Bakalářská práce*

Vedoucí práce:

PhDr. Hana Dvořáčková

Autor práce:

Petra Rambousková

Praha 2011

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Haně Dvořáčkové za odborné vedení, cenné připomínky k mé práci a milý přístup. Dále bych chtěla poděkovat RNDr. Janě Leontovyčové, CSc. za přínosné rady a ochotné jednání na semináři k bakalářské práci i mimo něj. Můj vděk také patří pracovníkům a klientům nízkoprahového klubu Husita, protože bez nich by tato práce nikdy nevznikla.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jsem jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato diplomová práce byla umístěna v Ústřední knihovně UK a používána ke studijním účelům.

V Praze dne 20. 3. 2001

Petra Rambousková

## Anotace

RAMBOUSKOVÁ, Petra. Význam a funkce nízkoprahových klubů. Praha: Univerzita Karlova. Husitská teologická fakulta. Katedra učitelství, 2011. 74 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Hana Dvořáčková

<b>Název práce:</b>	Význam a funkce nízkoprahových klubů
<b>Autor:</b>	Petra Rambousková
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Hana Dvořáčková
<b>Vysoká škola:</b>	Univerzita Karlova
<b>Fakulta:</b>	Husitská teologická
<b>Katedra:</b>	Učitelství
<b>Obor:</b>	Bakalářský obor sociální pedagogika
<b>Počet stran:</b>	74
<b>Počet příloh:</b>	2
<b>Rok obhajoby:</b>	2011

Tato bakalářská práce se zabývá nízkoprahovými kluby a to především z pohledu jejich významu a funkcí. Práce je dělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část objasňuje základní pojmy, mezi které patří nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost, standardy kvality sociálních služeb pro NZDM a poslání a cíle těchto zařízení. Další kapitoly pojednávají o historii streetworku a vzniku prvních nízkoprahových zařízení v České republice, o klientech a pracovnících a o problémech, které mohou nastat v jejich kontaktu. Poslední dvě kapitoly teoretické části jsou věnovány metodice práce s klienty a nabízeným službám a funkcím, které by měly nízkoprahové kluby plnit. Praktická část obsahuje srovnání dvou pohledů na význam nízkoprahových klubů, a sice pohledu zakladatelky a vedoucí klubu Husita získaného ze strukturovaného rozhovoru a pohledu klientů tohoto klubu zjištěného přes dotazníkové šetření.

## Annotation

<b>Title:</b>	Meaning and function of youth drop-in centres
<b>Author:</b>	Petra Rambousková
<b>Consultant:</b>	PhDr. Hana Dvořáčková
<b>University:</b>	Charles University in Prague
<b>Faculty:</b>	Hussite Theological
<b>Department:</b>	Teaching
<b>Field of study:</b>	Bachelor study Social Pedagogy
<b>Number of pages:</b>	74
<b>Number of supplements:</b>	2
<b>Year of publication:</b>	2011

This Bachelor's thesis is dealing with youth drop-in centres, mainly from meaning and function point of view. The thesis is divided into theoretical and practical part. The theoretical part explains main terms such as low threshold facilities for children and youth, standards of quality of social services for low threshold facilities for children and youth and vocation and goals of these facilities. Other issues are concerning about history of streetwork and origin of youth drop-in centres in the Czech republic, about clients and workers and about troubles that can arise from their contact. The last two chapters of the theoretical part are about methodology of streetwork and about services and function which youth drop-in centres should fulfil. The practical part includes comparison of two points of view on the meaning of lyouth drop-in centres: Founder's point of view, acquired from structured interview and clients's point of view acquired from a questionnaire survey.

## **Klíčová slova**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahový klub

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Prevence sociálně patologických jevů

Sociální služby

Volnočasové aktivity

## **Keywords**

Low - threshold facilities for children and youth

Youth drop - in centres

Children and youth threatened by socially undesirable phenomena

Prevention of social pathological phenomena

Social services

Leisure time activities

# Obsah

Úvod.....	- 10 -
Teoretická část .....	- 12 -
1. Vymezení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež .....	- 12 -
1.1 Definice NZDM .....	- 12 -
1.2 Poslání a cíle NZDM .....	- 14 -
1.3 Nízkoprahovost .....	- 14 -
1.3.1 Časové bariéry .....	- 14 -
1.3.2 Prostorové bariéry .....	- 15 -
1.3.3 Psychologické bariéry .....	- 15 -
1.3.4 Finanční bariéry .....	- 15 -
1.4 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM .....	- 16 -
1.4.1 Struktura standardů kvality sociálních služeb pro NZDM .....	- 16 -
2. Historie nízkoprahových sociálních služeb .....	- 17 -
2.1 Streetwork .....	- 17 -
2.1.1 Definice streetworku .....	- 17 -
2.1.2 Historie streetworku ve světě .....	- 17 -
2.1.3 Historie streetworku v České republice .....	- 18 -
2.2 Vznik NZDM .....	- 19 -
3. Klienti NZDM .....	- 20 -
3.1 Nepříznivé sociální situace .....	- 20 -
3.2 Věk klientů NZDM .....	- 21 -
3.3 Lokalita .....	- 21 -
3.4 Doplnkové charakteristiky .....	- 22 -
4. Pracovníci NZDM .....	- 23 -
4.1 Požadavky na pracovníky NZDM .....	- 23 -
4.1.1 Vzdělání .....	- 23 -
4.1.2 Osobnostní rysy .....	- 24 -
4.1.2 Týmová práce .....	- 25 -
4.2 Motivace pracovníků NZDM .....	- 26 -
4.3 Rizika v kontaktní práci .....	- 27 -
4.3.1 Syndrom vyhoření .....	- 27 -
4.3.2 Syndrom pomáhajících .....	- 28 -
4.4 Supervize .....	- 29 -
5. Vztah pracovníka a klienta .....	- 31 -
5.1 Kontakt a vztah .....	- 31 -
5.2 Role pracovníka ve vztahu ke klientovi .....	- 32 -
5.3 Poruchy hranic .....	- 33 -
6. Metodika streetworku .....	- 34 -
6.1 Obecná metodika .....	- 34 -
6.2 Etapy práce s klientem .....	- 35 -
6.3 Spolupráce s dalšími subjekty .....	- 37 -
7. Služby a funkce NZDM .....	- 39 -
7.1 Služby NZDM .....	- 39 -
7.1.1 Sociální služby .....	- 40 -
7.1.2 Volnočasové aktivity .....	- 42 -
7.1.3 Preventivní, výchovné a pedagogické programy .....	- 43 -
7.2 Funkce NZDM .....	- 44 -
7.2.1 Funkce sociální .....	- 44 -

7.2.2 Funkce volnočasová.....	- 44 -
7.2.3 Funkce preventivní .....	- 45 -
7.2.4 Funkce psychologická.....	- 46 -
Praktická část .....	- 47 -
8. Nízkoprahový klub Husita .....	- 47 -
8.1 Cíl výzkumu.....	- 48 -
8.2 Hypotézy .....	- 48 -
8.3 Výzkumný vzorek.....	- 49 -
8.4 Metodologie .....	- 49 -
8.4.1 Metody sběru dat .....	- 50 -
8.4.1 Metody zpracování dat.....	- 50 -
8.5 Vyhodnocení dotazníků .....	- 51 -
8.5.1 Odkud klienti znají klub .....	- 51 -
8.5.2 Jak dlouho klienti dochází do klubu .....	- 51 -
8.5.3 Jak často klienti klub navštěvují .....	- 52 -
8.5.4 Povědomí klientů o jiných NZDM .....	- 53 -
8.5.5 Využití ostatních NZDM klienty klubu Husita.....	- 53 -
8.5.6 Motivace klientů k docházení do klubu .....	- 54 -
8.5.7 Oblíbené činnosti klientů v klubu .....	- 55 -
8.5.8 Neoblíbené činnosti klientů v klubu .....	- 55 -
8.5.9 Zájem pracovníků o problémy klientů .....	- 56 -
8.5.10 Vyřešení klientova problému .....	- 56 -
8.5.11 Spokojenost se službami klubu.....	- 57 -
8.5.12 Spokojenost s vybavením klubu .....	- 57 -
8.5.13 Změny v klubu .....	- 58 -
8.5.14 Návrhy klientů na změny v klubu.....	- 58 -
8.6 Vyhodnocení strukturovaného rozhovoru .....	- 59 -
8.6.1 Vznik klubu.....	- 59 -
8.6.2 Původní cíle klubu .....	- 59 -
8.6.3 Pracovníci klubu .....	- 59 -
8.6.4 Typický klient .....	- 60 -
8.6.5 Služby a funkce klubu.....	- 60 -
8.6.6 Negativní aspekty práce .....	- 60 -
8.6.7 Plány do budoucna.....	- 61 -
8.7 Srovnání výsledků.....	- 62 -
Závěr .....	- 64 -
Použitá literatura .....	- 67 -
Slovníky .....	- 68 -
Metodologie výzkumů .....	- 68 -
Právní normy České republiky .....	- 69 -
Elektronické dokumenty .....	- 69 -
Seznam příloh .....	- 70 -
Příloha č. 1: Dotazník – Nízkoprahový klub Husita.....	- 70 -
Příloha č. 2: Strukturovaný rozhovor.....	- 70 -
Přílohy.....	- 71 -
Příloha č. 1: Dotazník – Nízkoprahový klub Husita.....	- 71 -
Příloha č. 2: Strukturovaný rozhovor.....	- 74 -



## **Zkratky**

ČAS – Česká asociace streetwork

ETF UK – Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy

HTF UK – Husitská teologická fakulta Univerzity Karlovy

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NPK – nízkoprahový klub

NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

## Úvod

*Většinu času tráví na ulici. Proč? Protože nevědí, co jiného by mohli dělat. Nic je nebaví a u ničeho dlouho nevydrží. Mají problémy ve škole a doma se o ně taky nikdo nestará. Jistě, alespoň mají nějaké "doma". Nic je tam ale nedrží, tak radši nastavují tvář ulici. Tam je ten "pravý život" plný vzrušení, drog a nechráněného sexu. A když dojdou peníze, nemá smysl chodit za rodiči, ti sami mají jednu kapsu prázdnou a druhou vysypanou. Kradení v obchodě je přece tak jednoduché. A co by se jim taky mohlo stát? Jsou to přece jen děti! Jsou to potenciální klienti nízkoprahových klubů...*

Nízkoprahové kluby jsou novou a atraktivní sociální službou. Přestože v České republice začaly první kluby vznikat teprve v druhé polovině devadesátých let, ušly od té doby dlouhou cestu, ale jejich vývoj rozhodně není u konce. Jejich současnou podobu pomáhá formovat profesní organizace ČAS, která sdružuje odborníky z teorie i praxe NZDM a bez níž by dodnes neexistovaly jednotné normy pro tato zařízení. Teprve se objevují první příručky zabývající se touto problematikou a na internetu diskutují nadšené jedinci, kteří by si rádi založili vlastní nízkoprahový klub, ale vlastně nevědí jak na to. Věřím, že tato oblast zaznamená v nadcházejících letech pozoruhodný rozvoj a proto si zaslouží náležitou pozornost.

O téma nízkoprahových klubů se zajímám již čtyři roky. Právě před čtyřmi lety jsme se byli se školou podívat do jednoho takového klubu a tehdy jsem si řekla, že to je zajímavá práce a že bych ji chtěla dělat. Láká mne na ní taková zvláštní atmosféra. Atmosféra, která na člověka dýchne, vstoupí-li do podobného zařízení a setká se s jeho pracovníky. Práce v nízkoprahovém klubu není jen práce, ale je to celý životní styl. Životní styl, který jsem měla šanci poznat během dlouhodobé praxe v klubu Husita. Když jsme měli na fakultě nahlásit téma našich bakalářských prací, měla jsem hned jasno, že budu psát o nízkoprahových klubech. Praxi v Husitovi jsem si domluvila proto, protože bych nerada psala o něčem, co bych znala jen z teorie. Díky tomu můžu říct, že má práce není jen extraktem odborných poznatků druhých, ale že jsem do ní vnesla také něco ze své praxe.

Cílem mé práce je objevit základní funkce a význam nízkoprahových klubů a zjistit, jak se tento význam odráží v každodenní realitě těchto zařízení. Chtěla bych zachytit pravou podstatu práce v nízkoprahových klubech. Doufám, že má práce také poslouží zájemcům o tuto oblast jako základní orientace, o čem vlastně nízkoprahové kluby jsou. Smyslem těchto cílů je, aby měla široká veřejnost možnost poznat, jak NZDM fungují a proč.

V teoretické části objasňuji základní pojmy, jako je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost, standardy kvality sociálních služeb pro NZDM a poslání a cíle NZDM. Další kapitoly jsou věnovány stručné historii streetworku a vzniku nízkoprahových klubů v České republice, klientům a pracovníkům a problémům, které mohou nastat v jejich vzájemném styku. Poslední dvě kapitoly teoretické části se zabývají metodikou práce s klienty, nabízenými službami a funkcemi NZDM, jak je vnímám já.

V době, kdy jsem práci psala, nebylo k dispozici mnoho tištěných materiálů zabývajících se přímo problematikou NZDM, takže jsem musela také hodně čerpat z internetových stránek České asociace streetwork a z vlastních poznatků (především kapitola Pracovníci NZDM a Funkce NZDM). Ráda bych zde uvedla tři tituly, které mi byly hlavní oporou: Kontaktní práce (Klíma a kolektiv), Slabikář sociální práce na ulici (Bednářová, Pelech) a Metody a řízení sociální práce (Matoušek). Pro přesnost a lepší orientaci mám všechny zdroje uvedeny na každé stránce v poznámkách pod čarou. I přes omezené zdroje věřím, že se mi podařilo vytvořit souhrnný teoretický rámec práce, tvořící pevné základy pro praktickou část.

Praktická část práce porovnává dva pohledy na význam a funkce NZDM, a sice pohled zakladatelky a vedoucí klubu Husita, získaný ze strukturovaného rozhovoru a pohled klientů zmapovaný díky dotazníkovému šetření. Srovnáním teoretických poznatků s výsledky těchto výzkumů bych se měla dopracovat k reálnému přínosu nízkoprahových klubů svým klientům, což považuji za smysl této práce. Metodami dosažení cílů tedy je získání a zpracování teoretických poznatků o službách a funkcích NZDM, vypracování, zadání dotazníků klientům klubu Husita a analýza získaných dat, vytvoření strukturovaného rozhovoru, zadání otázek vedoucí klubu Husita, transkripce dat a následná selekce informací užitečných pro téma mé práce, porovnání výsledků obou výzkumů a celkové srovnání i s teoretickými východisky.

## Teoretická část

### 1. Vymezení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Cílem této kapitoly je vysvětlit základní pojmy jako je *nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* (dále NZDM nebo také *nízkoprahový klub*) a jeho poslání a cíle, *nízkoprahovost* a *standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež*.

#### 1.1 Definice NZDM

Přestože jsou NZDM poměrně novou službou (v České republice od roku 1995), již bylo publikováno mnoho definic tohoto termínu. V současnosti můžeme za oficiální považovat definici od České asociace streetwork<sup>1</sup> (dále ČAS) v publikaci *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (2008)<sup>2</sup>, která zní takto: „*Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní, případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.*“

Druhou významnou definici můžeme nalézt v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zde jsou NZDM zahrnuty do služeb sociální prevence<sup>3</sup>, vymezuje je § 62: „(1) *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem*

---

<sup>1</sup> ČAS je občanské sdružení sdružující nízkoprahové sociální služby, zaměřuje se na vzdělávání pracovníků, zavádění supervize a zvyšování kvality poskytování sociálních služeb. Byla založena v roce 1997 za účelem podpory streetworku.

<sup>2</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

<sup>3</sup> Sociální služby se v uvedeném zákoně dělí na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

*jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

*a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*

*b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*

*c) sociálně terapeutické činnosti,*

*d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Tuto definici ještě dále rozvíjí vyhláška 505/2006 Sb. § 27., která je věnována stručnému popisu základních činností v NZDM.

Matoušek ve Slovníku sociální práce definuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež takto: „*Služba dostupná klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. N.z. pro děti a mládež mají ambici spoluvytvářet životní styl rizikových dětí a mládeže a podpořit je při zvládání nepříznivých životních podmínek, případně sociálních obtíží. Nabízejí aktivity pro volný čas a poradenské služby, terénní služby, individuální případovou práci a zprostředkování jiné pomoci.*“<sup>4</sup>

Vlastními slovy by se daly nízkoprahové kluby definovat jako bezpečný prostor pro děti a mládež ohrožené sociálně patologickými jevy, který je spravován týmem sociálních pracovníků připravených řešit jak okamžité krizové situace, tak dlouhodobou spoluprací postupovat krok za krokem k vytyčenému cíli nebo třeba jen uvařit čaj na zahřátí, přátelsky si popovídat či si zahrát stolní hru.

NZDM usilují o pozitivní změnu v přístupu k životu u klientů a snaží se zabránit sociální exkluzi, podporují jejich začlenění do společnosti.

---

<sup>4</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 117-118

## 1.2 Poslání a cíle NZDM

Posláním NZDM je dle Pojmosloví<sup>5</sup> usilování o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže v nepříznivé sociální situaci. Z poslání se odvozují jednotlivé cíle NZDM, které si obvykle každý klub vytyčuje samostatně a má je uvedené ve své metodice. Mezi cíle NZDM patří např. podpora ve zvládání obtížných životních situací, snižování sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, podpora rozvoje sociálních dovedností, pomoc při začleňování se do místní komunity i do společnosti, bezpečný prostor během pobytu v zařízení, zlepšování kvality života jednotlivce a předcházení zdravotním rizikům souvisejícím s jeho způsobem života, zlepšení orientace v sociálním prostředí.

## 1.3 Nízkoprahovost

Pro správné porozumění formě a obsahu služby je nezbytné seznámit se s pojmem nízkoprahovost. Nízkoprahovost značí snižování prahů neboli bariér, které by jinak ztěžovaly dostupnost služby. Zejména jde o bariéry *časové, prostorové, psychologické a finanční*.<sup>6</sup>

### 1.3.1 Časové bariéry

Mezi časové bariéry patří např. otevírací doba. V nízkoprahových klubech je provozní doba podřízena cílové skupině dětí a mládeže, takže je otevřeno v odpoledních hodinách, v době, kdy klienti nemají školu. Každý může přijít kdykoliv během otevírací doby a kdykoliv odejít nebo přicházet a odcházet opakovaně bez omezení. Dále NZDM plánují větší akce na školní prázdniny a o hlavních prázdninách některé kluby pořádají pro své klienty letní tábory. Důležité je také to, že provozní doba služby je stabilní, k výpadkům dochází jen z vážných důvodů.

---

<sup>5</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na  
< [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

<sup>6</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na  
< [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

### **1.3.2 Prostorové bariéry**

Sem řadíme zejména prostředí, kde je zařízení umístěno. Toto prostředí by mělo být blízké přirozenému prostředí cílové skupiny. Je běžné, že v lokalitě prve probíhá monitoring formou streetworku a teprve poté se vybírá vhodné umístění nového nízkoprahového klubu tak, aby byl klientele co nejdostupnější. Kluby jsou často zřizovány ve sklepních prostorech. Mohou být umístěny v budově, kde jsou poskytovány i další sociální nebo volnočasové služby, ale je velmi přínosné, mají-li samostatný vchod. Společný vchod s jinou institucí by mohl v klientovi vyvolávat pocit určité sociální kontroly a „zvyšovat tím práh dostupnosti“. Důležitý je také interiér zařízení, jehož vzhled si mohou upravit často sami klienti (graffiti, plakáty, fotografie z akcí, obrázky a výtvary uživatelů služby).

### **1.3.3 Psychologické bariéry**

V nízkoprahovém klubu by se měl klient cítit bezpečně a příjemně, proto je potřeba odstraňovat psychologické bariéry. Klient zde může zůstat v naprosté anonymitě, sděluje o sobě pouze to, co uzná za vhodné. Není povinná pravidelná docházka jako např. u dětských kroužků, klient může klub navštěvovat dle svého zájmu. Nemusí se zapojovat do probíhajících aktivit, sám se rozhodne, co chce dělat a může klidně jen nečinně přihlížet. Službu může využívat kdokoli z cílové skupiny, kdo nebude svým chováním porušovat stanovená pravidla.

### **1.3.4 Finanční bariéry**

Sociální služby v NZDM jsou poskytovány bezplatně. Uživatelé nepotřebují žádné peníze k zapojení se do aktivit v klubu a přitom si např. z výtvarných dílen mohou odnášet výrobky z cenných materiálů. Zájemce o službu nemusí dokládat žádné dokumenty, vyplňovat stohy formulářů, platit za poštovné či jiné poplatky v nejasném systému sociálních služeb, což bývá často překážkou, díky které někteří lidé nevyužívají služby, na které mají právo. Do NZDM může mladý člověk přijít rovnou a okamžitě čerpat poskytované služby.

## 1.4 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM

Nízkoprahové kluby jsou sociální službou, tudíž pro ně platí Standardy kvality sociálních služeb vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí<sup>7</sup>. Tím, že tento materiál obsahuje měřítko kvality všech sociálních služeb, je formulován v obecné rovině. Česká asociace streetwork se rozhodla ho doplnit a konkretizovat pro potřeby NZDM. V roce 2006 vydala Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež<sup>8</sup>, kde jsou v úvodu takto definovány: „*Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.*“

### 1.4.1 Struktura standardů kvality sociálních služeb pro NZDM

Standardy se dělí do tří základních částí. Nejdůležitější jsou *procedurální standardy*. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, zabývají se např. ochranou práv klienta, způsobem kontaktu s klientem, plánováním služby, ale i možnostmi stížnosti na kvalitu služby. Druhou částí jsou *personální standardy*, které se věnují personálnímu zajištění služby, např. kvalifikací pracovníků, pracovními podmínkami a profesním rozvojem. Poslední kategorií jsou *provozní standardy* zabývající se podmínkami pro poskytování sociálních služeb. Zde bych jmenovala místní a časovou dostupnost služby, informovanost o službě a zajištění financování. Všechny kritérií je celkem sedmnáct a každé se ještě dále člení.

---

<sup>7</sup> MPSV je doporučovalo již od roku 2002, platnosti nabyly se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz))

<sup>8</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. 2006. [online], [cit.2011-02-20]. Dostupné na <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)>



## 2. Historie nízkoprahových sociálních služeb

Tato kapitola je věnována historii streetworku ve světě a v České republice a dále vzniku prvních nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

### 2.1 Streetwork

#### 2.1.1 Definice streetworku

Streetwork v doslovném překladu znamená práci na ulici. Ulicí je však myšleno jakékoliv neinstitucionalizované prostředí. Často bývá termín překládán jako terénní sociální práce, což není přesné, protože terénní sociální práce zahrnuje mimo streetworku např. asistentskou službu v terénu.<sup>9</sup> Nadřazeným pojmem streetworku i terénní sociální práce, je termín kontaktní práce. Kontaktní práce tvoří dle Pelecha a Bednářové<sup>10</sup> komplex nízkoprahově orientovaných služeb a je poskytována ve dvou základních formách, mobilní a stacionární. Streetwork a terénní sociální práce spadají pod mobilní formu a nízkoprahové kluby pod formu stacionární.<sup>11</sup> *Definujeme-li streetwork, hovoříme o vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci zaměřenou na rizikové jednotlivce a neformální skupiny, které kontaktuje v době a v místech, kdy a kde se obvykle sdružují...*<sup>12</sup>

#### 2.1.2 Historie streetworku ve světě

Kořeny streetworku sahají až do období činnosti křesťanských duchovních, kteří obcházeli osoby v nouzi a nabízeli jim duchovní i hmotnou pomoc. Byla to doba, kdy se péče o potřebné ujaly církve a náboženské spolky. Prosazováním lidských práv a svobod rostl i vliv sociální práce. Státy postupně přijímaly za svou povinnost postarat se o sociálně znevýhodněné spoluobčany. Za průmyslové revoluce došlo k velikým přesunům lidí do měst a města se stala také ohnisky sociálně patologických jevů. Na to musela sociální práce reagovat novými metodami.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 7-9

<sup>10</sup> Tamtéž, s. 7

<sup>11</sup> KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork: Martina Zimmermannová. Terénní sociální práce. Praha: ČAS, 2007. s. 307

<sup>12</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Sociální práce na ulici: streetwork. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. s. 7

<sup>13</sup> ZIMMERMANNOVÁ, Martina. Terénní sociální práce. In KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. s. 299

Vznik metody streetwork je autory datován převážně do 19. a začátku 20. století (Wolfgang Stürzbecher, Walter Specht).<sup>14</sup> Dle Elicha<sup>15</sup> je streetwork reakcí na selhání tradičních přístupů sociální práce, které bylo způsobeno rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst, který zapříčinil vznik gangů dětí a mladistvých. Tato situace donutila pracovníky opustit instituce a vydat se do ulic. Od 40. let 20. století si obce v USA najímaly pracovníky na terénní programy. Ti se snažili o zlepšení chování rizikových skupin přímo v jejich přirozeném prostředí. V šedesátých letech se zvyšuje míra delikvence, proti sobě stojí nové skupiny (beatnici, hippies) a konzervativci volající po stabilizaci situace. Preventivní funkce streetworku ustupuje a do popředí se dostává funkce represivní. V tomto období se také streetwork šíří po celé západní Evropě. Velký rozvoj zaznamenal v Německu, avšak prve přebíral programy americké. Vypořádat se musel např. se skupinami fotbalových fanoušků a s drogově závislou mládeží. Po pádu berlínské zdi se terénní sociální práce rozšířila i do východní části Německa.<sup>16</sup>

### 2.1.3 Historie streetworku v České republice

Streetwork do zemí střední a východní Evropy začal pronikat až po pádu totalitních vlád. V České republice se začíná uplatňovat počátkem devadesátých let, po dlouhé vládě totalitních režimů, které, jak je známo, nastavily sociální práci především jako administrativní činnost, protože kriminalitu považovaly za důsledek nerovnosti ve společnosti, proto se počítalo, že jakmile vymizí nerovnost, vymizí i kriminalita. Metody sociální práce za totality uvádaly a společnost byla lhostejná k problémům druhých, šířila se intolerance a lhostejnost, rostla zločinnost, toxikomanie, vandalismus, prostituce a další negativní jevy, o kterých se nesmělo veřejně mluvit.<sup>17</sup> Stát vše kontroloval, takže se nemohly uplatňovat žádné nestátní organizace. Po roce 1990 bylo hlavní úsilí sociální práce zaměřeno na rodiny, protože nemocné rodinné prostředí bývá častou příčinou kriminality dětí a mládeže. Stát se zaměřil na smysluplné naplnění volného času dětí a dospívajících. V roce 1993 vypracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí Program sociální prevence. V něm byla poprvé definována povinnost státu v oblasti sociální prevence. V tomto programu byla také zavedena funkce sociálního

---

<sup>14</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Sociální práce na ulici: streetwork. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. s. 10

<sup>15</sup> Elich, A. Streetwork v Hamburku in Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Éthum. 1993, č. 3, s. 4 – 10 in BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 10

<sup>16</sup> KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork: Martina Zimmermannová. Terénní sociální práce. Praha: ČAS, 2007. s. 300-301

<sup>17</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 11-12

asistenta, což je sociální pracovník, jehož hlavní pracovní náplní je streetwork.<sup>18</sup> Krátce nato se streetwork začal rozvíjet i v nestátních organizacích. V roce 1997 byla založena odborná profesní organizace Česká asociace streetwork<sup>19</sup>, sdružující odborníky z teorie i praxe.

## 2.2 Vznik NZDM

Čechlovský<sup>20</sup> uvádí čtyři klíčové momenty vzniku NZDM. Tím prvním je výše popsáný *streetwork*. Sociální asistenti od roku 1995 budují první zázemí, kam přivádějí své klienty. Tyto první kluby jsou předchůdci NZDM. Druhým uvedeným mezníkem je *grantová politika nadací*. Ke konci devadesátých let mnoho nadací použilo získané prostředky jako granty pro nízkoprahové kluby. Bez těchto financí by se NZDM nemohla rozvíjet tak rychle, protože peníze od státu byly minoritní. Třetím bodem, který Čechlovský zmiňuje, je *pracovní skupina ČAS*, která byla přímo zaměřena na NZDM. Vznikla roku 2001, z potřeby vymezení služby vůči ostatním činnostem zaměřených na děti a mládež a také pro stanovení měřítek kvality. Za hlavní cíl si skupina tvořená převážně pracovníky nízkoprahových klubů vytkla vytvořit standardy NZDM, zmíněné v první kapitole této práce. Posledním významným momentem jsou *osobnosti*. Zde Čechlovský jmenuje čtyři významné osobnosti, které se podílely na rozvoji NZDM v České republice. Jiří Staníček jako jeden z prvních sociálních asistentů, spoluzakladatel jednoho nízkoprahového klubu a spoluzakladatel ČAS. Vladimír Bodlák jako dlouholetý ředitel komunitního centra Krok v Praze (první nízkoprahový klub v České republice, z roku 1995). Petr Klíma jako spoluzakladatel sdružení Proxima Sociale<sup>21</sup>, spoluzakladatel ČAS a Aleš Herzog, koordinátor pracovní skupiny ČAS.

Dnes je v ČR více než 190 nízkoprahových klubů pro děti a mládež, 52 z nich splňuje standardy ČAS a je jejími členy.

---

<sup>18</sup> Tamtéž, s. 13

<sup>19</sup> Informace na oficiálních webových stránkách <[www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz)>

<sup>20</sup> ČECHLOVSKÝ, Jan. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?). Hradec Králové: PdF UHK, 2005. Diplomová práce. s. 14-20, [online]. c2006, [cit.2011-02-25]. Dostupné na <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)>

<sup>21</sup> Proxima Sociale mimo jiné provozuje několik nízkoprahových klubů v sídlištních regionech Prahy. Informace na webových stránkách <<http://www.proximasociale.cz>>

### 3. Klienti NZDM

Klienty NZDM, jak už název napovídá, jsou děti a mládež, žijící převážně v blízkém okolí daného nízkoprahového klubu. Nedělníková<sup>22</sup> uvádí dva základní znaky pro definování cílové skupiny NZDM, *fakt mládí* a *nepříznivou životní situaci*. Pojmosloví NZDM<sup>23</sup> klienty charakterizuje čtyřmi kategoriemi: zažívají *nepříznivé sociální situace*, mají *určitý věk*, bydlí v určité *lokalitě* a mají další *doplňkové charakteristiky*.

#### 3.1 Nepříznivé sociální situace

Cílová skupina NZDM obvykle prožívá nepříznivé sociální situace. Těmi rozumíme *konfliktní společenské situace*, *obtížné životní události* a *omezující životní podmínky*.

*Konfliktní společenská situace* znamená, že se skupina svým chováním ocitla v rozporu s se společenskými, právními a kulturními normami společnosti. Patří sem např. šikana, drobná kriminalita, vandalismus, útěky z domova, záškoláctví, užívání návykových látek či domácí násilí.

*Obtížné životní události* Matoušek<sup>24</sup> definuje jako souhrn nepříznivých podmínek a okolností vztahujících se k určité osobě nebo skupině osob, které se jí bezprostředně či zprostředkovaně dotýkají. Jsou to situace, ve kterých se daná osoba nebo skupina těžce orientuje a nezvládá je řešit vlastními silami. Řadíme sem životní krize a mezníky jako je volba školy, povolání, dále rozvod rodičů, partnerské problémy, zajištění obživy, těhotenství, zneužívání atd.

*Omezující životní podmínky* jsou podmínky prostředí, které způsobují omezený rozvoj psychosociálních dovedností. Příčinou bývá především nepodnětné rodinné a sociální prostředí, které způsobuje absenci zájmů, pasivitu, izolovanost jedince a asociální způsob života.

---

<sup>22</sup>NEDĚLNÍKOVÁ, Dana et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: MPSV, 2007. s. 122

<sup>23</sup>ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

<sup>24</sup>MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 123

### 3.2 Věk klientů NZDM

Klienty NZDM jsou děti a mládež. Děti jsou osoby do věku patnácti let a mládeží se rozumí osoby až do věku 26 let. V Pojmosloví NZDM<sup>25</sup> jsou znázorněny tři věkové skupiny: od 6 do 12 let, od 13 do 18 let, od 19 do 26 let. Každá z těchto skupin má svá specifika a potřebuje jiný přístup. Např. děti z první skupiny jsou velice aktivní, bývají často nadšené z aktivit, které pro ně připraví sociální pracovníci, mládež naopak bývá spíše pasivní a je těžší ji zaujmout. Dále je zde riziko, že se děti naučí negativním vzorcům chování od starších v klubu nebo že je budou starší utlačovat a šikanovat. Z tohoto důvodu bývá chod nízkoprahových klubů často zajištěn tak, že jsou věkové skupiny časově i prostorově odděleny. Mladší děti končí ve škole dříve a starší zase odcházejí později domů, takže provozní hodiny mohou být rozděleny na dvě části během dne nebo jsou vyhrazené dny pro mladší a pro starší či mají menší děti v klubu vymezenou vlastní místnost. V klubech zaměřených na romskou klientelu se v rámci příbuzenských vztahů pracuje i s mladšími sourozenci.

### 3.3 Lokalita

Třetím rysem klientely NZDM je, že žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit *sociálně* nebo *geograficky*. Do *sociálně* vymezené lokality spadají i osoby, které na daném území nežijí, ale udržují zde sociální vztahy. Oproti tomu *geograficky* vymezená lokalita má pevně dané hranice, za které už své služby nemusí poskytovat (město, městská čtvrť, sídliště). Je pochopitelné, že cílová skupina žijící na sídlišti bude řešit jiné problémy než mládež z malého města a že práce s národnostními menšinami bude mít zase svá vlastní specifika.

---

<sup>25</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

### 3.4 Doplnkové charakteristiky

Klienty nízkoprahových služeb se stávají osoby, které nemohou (například z finančních důvodů) nebo se nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit. Dávají přednost pasivnímu trávení volného času a mají problematický životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů. Neakceptují standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Nedělníková<sup>26</sup> popisuje příčiny, proč nekontaktují pomáhajícího pracovníka přímo na jeho pracovišti. Jedním z důvodů může být špatná informovanost o službě, jedinec neví, že služba existuje. Další možností je, že potenciální klient o službě ví, měl by o ni zájem, ale nemá ji k dispozici v blízkém okolí. Problémem může být také to, že tyto osoby často nemají důvěru v oficiální instituce a nebo se bojí stigmatizace. Někdo může být také znevýhodněný z důvodu nízké úrovně komunikačních dovedností nebo imobility. Někdy klient sám necítí potřebu svou situaci měnit.

---

<sup>26</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, Dana et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: MPSV, 2007. s. 14

## 4. Pracovníci NZDM

Tato kapitola se zaměřuje v první řadě na požadavky na pracovníky NZDM, které jsou rozděleny do tří skupin. Dále se zabývá motivací pracovníků a rizikům, která kontaktním pracovníkům hrozí při výkonu profese. Poslední podkapitola se týká supervize jako metodě prevence a dalšího vzdělávání pracovníků NZDM.

### 4. 1 Požadavky na pracovníky NZDM

Tato podkapitola se věnuje požadavkům kladeným na budoucí pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. První podkapitolou je vzdělání, které bývá základním předpokladem pro výkon této profese. Druhou oblastí jsou požadované osobnostní rysy jedince. Ty jsou nezbytné pro kvalitní vlastní práci. Poslední část se věnuje schopnosti pracovat v týmu, důležité pro celkovou efektivitu práce všech zaměstnanců zařízení.

#### 4.1.1 Vzdělání

V nízkoprahových zařízeních pracují především lidé se vzděláním<sup>27</sup> dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (§ 110), tedy sociální pracovníci. Některé kluby mají na své pracovníky po stránce vzdělání menší požadavky a spokojí se s maturanty libovolných středních škol, případně může požadované vzdělání nahradit dlouhodobá a soustavná praxe. Stejně jako o ostatních profesích, i zde má svůj význam další vzdělávání. Dle výše zmíněného zákona je dokonce povinností sociálního pracovníka další vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Jedná se především o akreditované kurzy a odborné stáže v zařízeních sociálních služeb.<sup>28</sup> Vzdělávací projekty specializované na problematiku NZDM nabízí Česká asociace streetwork. Projekty obsahují kurzy zaměřené na začínající pracovníky, zkušené pracovníky, supervizory i dobrovolníky.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Absolventi i studenti oborů se sociálním zaměřením.

<sup>28</sup> Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Hlava II., § 111

<sup>29</sup> Hlavními projekty jsou: "Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v České asociaci streetwork" a "Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze". Dostupné na: <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=81&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=81&site=cas)>

#### 4.1.2 Osobnostní rysy

Pouze výše zmíněné vzdělání nestačí. Lidé pracující v NZDM by také měli mít určité osobnostní rysy. Kontaktní pracovníci by měli být tolerantní a měli by respektovat odlišnosti druhých (barva pleti, vyznání, názory, hodnoty), protože ve své praxi se setkávají s různými menšinovými skupinami a subkulturami. Měli by kuživatelům služby přistupovat bez předsudků, ale zároveň by se měli vyvarovat přehnaných idealistických představ o tom, jak "sociálně nemocného" klienta rychle vyléčí, protože by to mohlo brzy vést k syndromu vyhoření<sup>30</sup>. Velmi důležitou vlastností streetworkerů je flexibilita. Pracovníci v nízkoprahovém klubu nebo na ulici zažívají různé nezvyklé situace, kterým musí umět na místě čelit. Často se musí rychle rozhodovat, jakým způsobem zasáhnout. Z tohoto důvodu je potřeba i vysoká míra odolnosti stresu. Kontaktní pracovník by také měl být komunikativní. Musí totiž umět navázat s klienty kontakt, oslovit je a nějak je zaujmout. Ve výčtu potřebných charakteristik nemůže chybět empatie. Empatický člověk se dokáže vcítit do druhého a porozumět jeho potřebám a motivům jeho jednání. Ruku v ruce s empatií však musí jít emoční zralost a psychická vyrovnanost. Streetworker se nesmí přehnaně emocionálně angažovat v jednotlivých případech, protože by to mohlo ohrozit jeho duševní zdraví. Lítostí klientům stejně nepomůže. Dobrý sociální pracovník by také měl být čestný a spravedlivý, to si děti a mladí lidé pečlivě hlídají a když vidí, že pracovník přistupuje ke všem stejně, více si ho váží a důvěřují mu. Nespravedlnost nesou těžce. Sociální pracovník by měl znát, kde jsou hranice jeho pravomocí a neměl by si hrát na "všeodborníka". Měl by mít znalost o dalších institucích v okolí a jejich službách, aby je mohl klientům doporučit, případně jim je zprostředkovat. Sociální pracovník by měl být především sám sebou a nechovat se v rozporu se svou přirozeností. Klienti jeho opravdovost ocení.

Matoušek<sup>31</sup> uvádí čtyři základní kategorie obecných předpokladů a dovedností pracovníka pomáhající profese: *zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti*.

Do kategorie *zdatnost a inteligence* patří správná životospráva, protože sociální práce je prý vysilující profesí, kde je potřeba fyzická zdatnost. Inteligencí se zde myslí zájem o další vzdělávání, prohlubování znalostí a provádění vlastních drobných výzkumu a dále také emoční inteligence.

---

<sup>30</sup> Syndrom příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozovaný z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Čerpáno z : MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 246

<sup>31</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 52-54



*Přitažlivostí* Matoušek myslí nejen fyzický vzhled a oblékání, ale i názorovou blízkost, pověst a zkušenosti pracovníka, díky kterým se může stát pro klienta přitažlivým. Zajímavým může být např. pracovník, který byl alkoholikem a nyní se stará o klienta, který má problémy s alkoholem. Může mu předat své vlastní zkušenosti a ne pouze morální poučky, které nemívají valný efekt. Přitažlivá může být také věková blízkost nebo naopak vztah mladšího ke staršímu a zralejšímu.

*Důvěryhodnost* se skládá z vícero složek: z diskrétnosti neboli udržení informací, spolehlivosti, z pracovníkovy angažovanosti ve vyřešených potížích klienta a z porozumění. Dalšími zdroji důvěryhodnosti je upravenost zevnějšku a pracovníkova pověst mezi klienty.

*Komunikační dovednosti* jsou základním prostředkem pro navázání vztahu s klientem. Egan<sup>32</sup> rozlišuje čtyři základní komunikační dovednosti. Za první samotnou *fyzickou přítomnost pracovníka*, setkávání se pracovníka s klientem může být už samo o sobě prospěšné. Za druhé *naslouchání*, přijímání a porozumění verbálním i neverbálním signálům, které uživatel služby vysílá. Za třetí *empatii*, vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, schopnost reagovat na klientovo chování s pochopením. Za čtvrté *analýzu klientových prožitků*, nalezení a vyjádření klientových zážitků, pocitů a chování.

#### 4.1.2 Týmová práce

Sociální pracovník v NZDM nepracuje samostatně, ale v rámci týmu dalších pracovníků. Kolektiv se skládá obvykle ze tří až pěti stálých zaměstnanců (většinou se zkrácenými úvazky) a z libovolného počtu dobrovolníků. Když je klub otevřen, měli by být přítomni nejméně dva zaměstnanci. Jeden může provádět celkový dozor a druhý se věnovat individuální či skupinové práci s klienty. Tým by měl být vyrovnaný. Je ideální, pokud se skládá z mužů i žen, aby měl každý klient možnost výběru, zda je mu příjemnější řešit své radosti a strasti s mužem nebo ženou. Všichni by měli znát svou náplň práce a měli by ji mít uvedenou v pracovní smlouvě. Pokud nemá každý pracovník jasně stanovené pole působnosti, dochází ke snižování spokojenci a vyšší fluktuaci zaměstnanců. Kolegové by spolu měli dobře vycházet a umět komunikovat. Postupuje se dle veřejně vystavených pravidel klubu a interních pravidel a metodik pro zaměstnance, takže by měli být pracovníci při řešení standardních situací jednotní. Neměli by si navzájem podrážet autoritu a své výtky si mají sdělovat v soukromí. Všichni by měli být informováni o dění v zařízení i za své nepřítomnosti a adaptovat se na nově vzniklé situace.

---

<sup>32</sup> EGAN, Gerard. The skilled helper. A systematic approach to Effective helping. 3. vyd. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company in MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 53

## 4.2 Motivace pracovníků NZDM

Motivace je nezbytným předpokladem pro budoucí kvalitní práci. Domnívám se, že většina studentů, kteří si vyberou nějaký sociální obor, k tomu mají silné vnitřní pohnutky. Sociální pedagogika, sociální práce a další podobné obory nebývají volbou studentů, kteří netuší, co by v budoucnu chtěli dělat. Studenti výše zmíněných oborů obvykle mají jasno v jednom – chtějí pomáhat druhým. To je dle mého názoru základní motiv všech sociálních pracovníků.

Matoušek a Kroftová<sup>33</sup> uvádějí, že jsou pomáhající profese přitažlivé pro lidi, kteří mají velmi silnou rodičovskou složku osobnosti. Je známo, že řada lidí pracujících v pomáhajících profesích zažila v dětství nějaké trauma, které má vztah k volbě jejich profese (např. jeden z rodičů selhával ve své rodičovské roli).<sup>34</sup> Mnoho sociálních pracovníků se snaží si v práci kompenzovat svá traumata. Podle Matouška a Kroftové<sup>35</sup> mají profesionálové v pomáhajících profesích v průměru o něco nižší osobnostní stabilitu, častěji se psychiatricky léčí, je u nich vyšší míra sebevražednosti a také závislosti na alkoholu a jiných omamných látkách než u ostatních profesí. Autoři dále zmiňují, že se pomáhající profese dědí po generacích.

Jak bylo uvedeno v kapitole o historii streetworku, péče o druhé již od pradávna náležela církvi. I dnes mají k těmto povoláním blízko lidé křesťansky orientovaní. Pomoc bližním patří mezi základní témata mnoha náboženství. Obory ze sociální oblasti se běžně vyučují na teologických fakultách.<sup>36</sup> Dle Matouška a Kroftové<sup>37</sup> je práce s dětmi a mládeží lákavá také pro osoby, které jsou dětmi a mládeží sexuálně přitahovány. Motivováni mohou být také lidé, kteří jsou ve středním věku a lépe se cítí s mladými lidmi, protože jim to dodává novou životní energii a skrze klienty si mohou připomínat své mládí.

Kalousek<sup>38</sup> se domnívá, že pokud je pracovník motivován zejména z potřeb ochrany společnosti, vnímá cílovou populaci jako nebezpečnou a jeho vztah k ní může být až negativní. Těžko potom bude navazovat úspěšný kontakt. Naproti tomu člověk, který příliš sympatizuje s cílovou skupinou a je motivován zejména k pobývání s ní, může klienty v jejich chování utvrzovat a oddalovat tak jejich možnost pozitivní změny.

---

<sup>33</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KROFTOVÁ, Andrea. Mládež a delikvence. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 250

<sup>34</sup> Tomu se blíže věnuje podkapitola 4.3.2 Syndrom pomáhajících

<sup>35</sup> Tamtéž, s. 250

<sup>36</sup> Sociální pedagogika, Sociální a charitativní práce – HTF UK, Pastorační a sociální práce – ETF UK, Sociální pedagogika a teologie na Jaboku (VOŠ)...

<sup>37</sup> Tamtéž, s. 250

<sup>38</sup> KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního terénního pracovníka in KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. s. 132

### 4.3 Rizika v kontaktní práci

Cílem této podkapitoly je popsat dva syndromy, které ohrožují sociální pracovníky a sice syndrom vyhoření a syndrom pomáhajících.

#### 4.3.1 Syndrom vyhoření

Matoušek<sup>39</sup> definuje syndrom vyhoření jako soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Bývá častou příčinou odchodu pracovníků ze sociální sféry. Některé jeho příznaky se občas projeví u každého člověka vykonávajícího pomáhající profesi. Dlouhodobý kontakt s hendikepovanými lidmi je psychicky náročný a vyžaduje vysokou míru odolnosti a schopnost průběžně se vyrovnávat s pracovním stresem. Pracovníci NZDM jsou ohroženi zejména proto, že od své práce očekávají více. Bývají vedeni motivy udělat z tohoto světa lepší místo pro život, proto je pro ně těžké dosáhnout pocitu uspokojení než u jiných profesí.

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně rychle od nástupu do zaměstnání, někdy již během několika týdnů. Často mu předchází vysoké pracovní nasazení, kdy se zaměstnanec snaží dosáhnout co nejlepších pracovních výsledků. Mezi hlavní projevy tohoto syndromu patří změna přístupu ke klientům. Pracovník se stává méně angažovaným až citově chladným, více lpí na standardních postupech než na individuálních potřebách klientů. Práci věnuje méně času a více se zaměřuje na mimopracovní aktivity. Orientuje se na administrativní složku pracovní náplně, zhoršuje se komunikace na pracovišti, pracovník má potřebu úniku, pociťuje vyčerpání. Dle Stocka<sup>40</sup> má syndrom vyhoření tři hlavní symptomy: vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Někdy se syndrom vyhoření vyvíjí v cyklech<sup>41</sup>. Matoušek<sup>42</sup> jmenuje několik rizikových bodů týkajících se pracovišť. Např. k syndromu vyhoření může přispívat, není-li věnována dostatečná pozornost potřebám personálu, nejsou-li noví členové týmu zacvičeni zkušeným personálem, nejsou navrženy žádné plány osobního rozvoje a chybí-li supervize. Další riziko způsobuje soupeřivá atmosféra na pracovišti a nadměrná kontrola personálu. Pocity psychického vyčerpání může podle mne způsobovat také klientův dojem,<sup>43</sup> že má na bedrech více práce než lze zvládnout. Potom ať se bude snažit sebevíc,

---

<sup>39</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 55-58

<sup>40</sup> STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1.vyd. Praha: Grada, 2010. s. 19

<sup>41</sup> Chvillemi zlepšení, poté se zase vrací problémový stav.

<sup>42</sup> Tamtéž, s. 57

<sup>43</sup> Ať už subjektivní nebo objektivní

vytyčeného cíle nedosáhne, což může vést až k frustraci<sup>44</sup>. Zklamán může být také ten, kdo se domnívá, že v získané pracovní pozici nemůže plně využít svého vzdělání a zkušeností nebo ten, kdo pracuje na místě, kde není možný žádný profesní růst.

Syndromu vyhoření lze předcházet různými způsoby. Pracovník v NZDM by měl mít kvalitní přípravu na profesi a dostatečně dlouhou praxi v obdobném zařízení. V instituci by měl mít jasně stanovené metody a cíle práce a svou pracovní náplň. Měl by být důkladně zacvičen a mít k dispozici jiného pracovníka ke konzultacím. Neměl by být přetěžován a přímá práce s klienty by měla být kombinována s jinými činnostmi (administrativa, plánování, příprava programu). Zařízení by mělo pořádat pravidelné supervize.

#### 4.3.2 Syndrom pomáhajících

Schmidbauer<sup>45</sup> definuje syndrom pomáhajících jako specifickou narcistickou poruchu, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Touží po porozumění, uznání, vděčnosti a obdivu. Odmítá se otevřít v oblastech, ve kterých se cítí slabý a zranitelný. Chce být silný a dokázat svou hodnotu a schopnosti.<sup>46</sup> Z odmítnutých dětí se stávají buď osobnosti disociální nebo naopak příliš sociální.<sup>47</sup> Autor dále tvrdí, že syndromem pomáhajících mohou trpět celé instituce.

Tímto syndromem často trpí osoby, které byly v dětství vystaveny tlaku představ rodičů o ideálním dítěti. Rodiče očekávali od dítěte více než bylo schopno naplnit a v sociální profesi se tento tlak stupňuje, když společnost očekává ideálního pomáhajícího pracovníka. Tyto požadavky mohou pracovníka neurotizovat a pokud podlehně snaze naplňovat ideál dokonalosti, uzavře se do světa nereálných představ.

Podle Matouška<sup>48</sup> není snadné určit, kdy je člověk pracující v pomáhající profesi psychicky v pořádku a kdy je postižen nějakou duševní poruchou, protože práce v sociální oblasti je společností uznávaná jako altruistická pomoc druhým a ta nebývá potřeba přezkoumávat motivy. Syndrom pomáhajících je posilován také tím, že slabost patří klientům a pracovník má naopak být v očích společnosti vnímán jako ten silný.

Osoba se silným syndromem pomáhajícího pak může prožívat tyto obtíže: neschopnost vyjádření vlastních pocitů a naplňování vlastních potřeb, problémy v rodinných a intimních

---

<sup>44</sup> Situace, ve které je komplikováno až zamezeno uspokojování důležitých životních potřeb. Frustrace je pro člověka náročnou životní situací. Čerpáno z:

<sup>45</sup> SCHMIDBAUER, Wolfgang. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000 in MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 59

<sup>46</sup> SCHMIDBAUER, Wolfgang. Syndrom pomocníka. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. s. 31

<sup>47</sup> Tamtéž, s. 31

<sup>48</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 59

vztazích, nepřipouštění si vlastní slabosti a bezmocnosti. Takový člověk své chování kontroluje a orientuje se na výkon. Jedinou možností zlepšení je soustavná supervize.

## 4.4 Supervize

Slovo supervize zaznělo v předchozích kapitolách několikrát, zejména v preventivních opatřeních před syndromem vyhoření a syndromem pomáhajících. Význam supervize je však daleko širší. Supervize je specifická metoda učení typická pro pomáhající profese. Pracovníci NZDM nepotřebují pouze teoretické znalosti, ale především kompetence v práci s klientem. Supervize se zaměřuje dle Bednářové a Pelecha<sup>49</sup> na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocování dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem. Supervize umožňuje reflexi vlastního profesního konání. Cílem této metody je analýza případů z praxe nebo problémů týmu. Provádí ji vyškolený pracovník<sup>50</sup> se speciálním výcvikem v supervizi. Supervize se dělí na *individuální*, *týmovou* a *skupinovou*. Při *individuální* supervizi se setkává supervizor s jednotlivcem, obvykle na jeho žádost. Řeší se jednotlivé pracovníkové případy. Individuální supervize probíhá podle kontraktu, který se sestaví na prvním setkání.<sup>51</sup> Nejčastější je *týmová* supervize, při níž se schází supervizor s celým pracovním týmem. Pracuje se především s týmem jako s celkem než s jednotlivými kazuistikami. Při *skupinové* supervizi se setkávají lidé z různých pracovišť, např. z několika nízkoprahových klubů. Často se využívá metoda bálintovské skupiny.<sup>52</sup> Supervize vede ke zvyšování odborné fundovanosti a schopnosti samostatného kvalifikovaného rozhodování o postupech, formách a metodách práce s klientem.<sup>53</sup> Každý kontaktní pracovník by se měl supervize pravidelně zúčastňovat.

Od supervize je potřeba odlišit intervizi. Intervize probíhá v pracovním týmu formou rozmluvy o konkrétním případě. Je vedena nadřízeným pracovníkem a není při ní přítomen supervizor. Bývá přirozenou součástí spolupráce kolegů na jednom pracovišti. Je ideální zejména pro nezkušené pracovníky, protože jim poskytuje přímou pomoc.

---

<sup>49</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 68

<sup>50</sup> V současné době nabízejí vysoké školy obory zaměřené na supervizi a řízení sociálních organizací. Dříve prováděl supervizi obvykle psycholog s absolvovaným psychoterapeutickým výcvikem a několikaletou praxí v přímé práci s klientem.

<sup>51</sup> KOLÁČKOVÁ, Jana. Supervize in KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. s. 354

<sup>52</sup> Skupinová metoda řešení problému, vyžívaná v psychoterapii.

<sup>53</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 72

V literatuře bývá zmiňována ještě autovize,<sup>54</sup> která je procesem sebereflexe pracovníka. Pracovník je sám sobě supervizorem a sám hodnotí efektivnost své práce. Může k tomu využít i audio nebo video nahrávky své činnosti.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Nebo také autosupervize

<sup>55</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. s. 37

## 5. Vztah pracovníka a klienta

V této kapitole je rozebírán vzájemný vztah pracovníka a klienta jako prostředek k naplňování cílů NZDM, role pracovníka ve vztahu ke klientovi a poruchy hranic, které mohou být způsobeny jak pracovníkem, tak klientem.

### 5.1 Kontakt a vztah

Kontaktní práce se liší od ostatních profesí jedním podstatným prvkem, a sice lidským vztahem mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Pracovník a jeho klient, to je setkávání dvou osobností a jejich životních příběhů v konkrétním čase a prostoru.<sup>56</sup> Aby pracovník mohl pomáhat, je potřeba prve navázat s klientem kontakt. Navázání prvního kontaktu s klientem není jednoduché. Pracovník nikdy dopředu neví, jak bude klient reagovat. Matoušek<sup>57</sup> definuje tři druhy navazování kontaktu: *aktivní*, *pasivní* a *kontakt přes třetí osobu*. Při *aktivním* kontaktu vychází iniciativa ze streetworkera. Ten sám osloví vybranou skupinu. Může přicházet např. s pozvánkou na nějakou akci pořádanou nízkoprahovým klubem. Je dobré, pokud s sebou vezme letáky informující o činnostech a službách klubu a předá je oslovené skupině, která se potom může sama rozhodnout, jak s touto nabídkou naloží. Při *pasivním* kontaktu oslovuje kontaktního pracovníka cílová skupina. Tomu však obvykle předchází dlouhodobý pobyt pracovníka v prostoru cílové skupiny, kdy si pracovník postupně získává důvěru a v podstatě tak sám skupinu aktivizuje. Kontakt *přes třetí osobu* vyžaduje předem vytvořené vazby v daném sociálním prostředí, proto bývá možný až po delší praxi pracovníka. Na klienty působí doporučení známé osoby důvěryhodně, proto bývá tento druh navázání kontaktu velmi efektivní.

Když se podaří navázat kontakt, může pracovník s klientem pomalu začít budovat vztah. K tomu je nezbytné, aby pracovník respektoval životní styl klienta, nemoralizoval a nenapomínal ho. Pracovník i klient v tomto vztahu zastávají každý své role.

---

<sup>56</sup> KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. s. 127

<sup>57</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 175

## 5.2 Role pracovníka ve vztahu ke klientovi

Pojem role definuje slovník psychologie<sup>58</sup> jako předpokládaný způsob chování jedince v určité sociální situaci, pro kterou je dána konkrétní společenská norma. Předpokladem vykonávání role je znalost jejích hranic a vlastních možností. Kalousek<sup>59</sup> vyjadřuje obsah role terénního pracovníka jako soubor několika dílčích rolí: *člověk zvenku*, *odborník* a *zaměstnanec – profesionál*. Shrnutím hranic těchto dílčích rolí lze určit meze role základní a tím určit rozsah pracovníkových kompetencí.

Obsahem složky *člověk zvenku* je přirozenost a osobitost jedince. Pracovník jako člověk, který má své pocity, motivy a nálady. Pracovník, který bude "přehrávat", tím naruší svou opravdovost a těžko si bude získávat důvěru klientů. Je pochopitelné, že ne každý klient pracovníkovi vyhovuje a pokud se ukáže, že navazování vztahu je problematické, je lepší klienta přenechat kolegovi. Zvenku značí, že pracovník nepatří do cílové skupiny (není narkomanem apod.) a přichází zvenku, aby pomohl klientovi včlenit se do společnosti.

Složka *odborníka* se skládá ze dvou obsahů: *učitel*, *žák*. *Učitel* vystupuje coby odborník přes danou problematiku a uděluje rady. K tomu se potřebuje dále vzdělávat a číst odbornou literaturu. Je třeba dávat pozor na podávání nepřesných informací a vlastních teorií, nezná-li pracovník pravé údaje. Pokud se mu daří naplňovat tento obsah, získá si mezi klienty autoritu a ti budou jeho rad užívat. Je zde však nebezpečí, že pracovník začne s klienty manipulovat a tím zneužívat autority své role.<sup>60</sup> Oproti tomu *žák* je ten, který přenechává pozici odborníka druhému (klientovi) a nechá se od něj učit. Pracovník sice zůstává odborníkem v obecných otázkách, ale v subjektivních motivech a chování klienta se nechá vést od něj. Jako žák se snaží porozumět obsahům klientova sdělení, nikoli ho odsuzovat na základě předsudků.

Poslední složka, *zaměstnanec - profesionál* značí, že terénní pracovník je *zaměstnanec* jako každý jiný a má různé povinnosti plynoucí z této role (zodpovědnost, loajalita k zaměstnání i v době volna<sup>61</sup>). *Profesionál* zná své osobní hranice a hranice své role a nepřekračuje je ve svém zájmu, zájmu klienta i zájmu organizace.

---

<sup>58</sup> HARTL, Pavel. Psychologický slovník. 1.vyd. Praha: Budka, 1993. s. 181

<sup>59</sup> KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního terénního pracovníka in KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. s. 132

<sup>60</sup> Tamtéž, s. 134

<sup>61</sup> Terénní pracovník nebude ve svém volnu prodávat drogy apod.



### 5.3 Poruchy hranic

Jak bylo několikrát zmíněno výše, předpokladem efektivní práce s klienty NZDM je schopnost navázání vztahu s klientem. Pracovník by se měl s klientem sblížit, ale vždy si musí udržet své zvláštní postavení a hlídat si meze, které by neměly být překročeny. I když může zdánlivě zastávat i role kamaráda nebo staršího bratra, nikdy by tyto role neměly převážet jeho hlavní úlohu – úlohu pracovníka. Proto je potřeba, aby pracovník znal hranice svých rolí zmíněné v předchozí kapitole. V případě nejasností může být nápomocná supervize.

Poruchy hranic mohou vycházet jak od pracovníka, tak od klienta. Problematické může být, když nemá přesně definovanou pracovní náplň, nemá s klientem srozumitelně nastavený kontrakt,<sup>62</sup> takže se ve své pozici ztrácí.<sup>63</sup> Další obtíže může způsobovat psychický stav klienta, problémy v osobním životě a akutní krize. Pracovník si dále musí umět udržet nadhled a nebrat záležitosti klienta příliš za svoje vlastní.<sup>64</sup> Pokud je nositelem problému klient, je potřeba zvážit, zda je pro něj NZDM vhodným zařízením a případně doporučit jiná zařízení. V takovém případě by se na tomto rozhodnutí měl podílet celý tým na intervizi. Dalším problémem může být klient, který se snaží pracovníkem manipulovat. Pracovník musí hájit hranice svých možností asertivními technikami.<sup>65</sup> V žádném případě nesmí mezi pracovníkem a klientem vzniknout milostný vztah. To by zcela narušilo spolupráci, která by musela být ukončena a od pracovníka by to bylo neetické a neprofesionální chování, které by bylo považováno za zneužití pracovního postavení.

---

<sup>62</sup> Smlouvu o poskytování sociálních služeb v NZDM, jakýsi plán činnosti.

<sup>63</sup> FRIDRICHOVSKÁ, Dana. Kontaktní práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, její negativní a pozitivní aspekty. Praha: FF UK, 2008. Diplomová práce. s. 36

<sup>64</sup> KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. s. 74-92

<sup>65</sup> Tamtéž

## 6. Metodika streetworku

Tato kapitola se věnuje metodám práce využívaných ve streetworku. V první podkapitole jsou metody rozděleny do tří forem: přímá práce, nepřímá práce a práce přesahující. Druhá podkapitola se zaměřuje na jednotlivé etapy práce s klientem a závěrečná část se týká spolupráce s dalšími subjekty.

### 6.1 Obecná metodika

Činnost terénního sociálního pracovníka lze rozdělit na tři formy: *práce přímá, práce nepřímá a práce přesahující*.<sup>66</sup>

*Přímá práce* zahrnuje všechny typy činnosti vykonávané s cílovou skupinou v terénu nebo nízkoprahovém zařízení. Patří sem individuální i skupinová práce, kontaktování nových klientů, monitoring a depistáž, sociální intervence a aktuální krizová intervence, speciální sociální poradenství, socioterapie a snižování zdravotních a sociálních rizik. Individuální práce předpokládá alespoň minimální motivaci klienta a často se uskutečňuje na pozadí skupinové práce. Při skupinové práci se využívá znalostí z psychologie skupin a skupinové dynamiky. Předpokladem je dobrá znalost cílové skupiny, postavení jednotlivých členů a vztahů uvnitř skupiny. Skupinová práce zahrnuje také preventivní besedy s mládeží a zážitkovou pedagogiku. Besedy se týkají témat jako jsou drogy, alkohol, kouření, zdravý životní styl, sex a pohlavní nemoci atd. Zážitková pedagogika je formou učení se prostřednictvím zážitku. Monitoring neboli mapování terénu je zaměřeno na poznání charakteru lokality (volnočasové vyžití, síť sociálních služeb, riziková místa..), kde se nachází cílová skupina. Depistáž je aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů. Sociální intervence je odborný zásah zaměřený v tomto případě na děti a mládež v krizové situaci. Aktuální krizová intervence znamená okamžitý sociální zásah obvykle přímo v terénu, orientovaný na děti a mládež v akutní krizi. Dle závažnosti problému se podílí i další odborníci. Sociální poradenství poskytuje klientovi informace o způsobech a možnostech řešení obtížné sociální situace a o institucích a zařízeních, které mohou nabídnout odbornou pomoc. Obvykle je rovnou i zprostředkován kontakt. Socioterapie je soubor opatření sloužících k příznivému ovlivnění stavu a situace osob, které jsou z hlediska vzniku a vývoje

---

<sup>66</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 44

negativních jevů rizikové nebo jež se ocitly v sociální nouzi.<sup>67</sup> Jedná se především o sociální rehabilitaci a integraci, tedy o obnovení zdravých sociálních vztahů, které byly v důsledku sociálního prostředí a způsobu života těchto jedinců narušeny. Může obsahovat také psychosociální výcvik jehož smyslem je získání dovedností nezbytných v každodenní realitě (např. hospodaření s financemi, vedení domácnosti, telefonování na úřad, psaní životopisu, pracovní pohovor..). Cílem přímé práce je především změna norem jednotlivců i celých skupin a minimalizace rizikového chování.<sup>68</sup>

*Nepřímá práce* se týká hlavně zajišťování a plánování veškeré činnosti sociálního asistenta. Zahrnuje administrativu, jednání s institucemi v zájmu cílové skupiny, preventivní aktivity, vypracování koncepce a projektu a medializaci práce na veřejnosti. Poměr přímé a nepřímé práce by měl být vyvážený. Bednářová a Pelech píše, že u začínajícího pracovníka je větší zastoupení přímé práce, ale postupně narůstá i potřeba práce nepřímé. Nikdy by však neměla nepřímá práce výrazně převažovat, protože by to bylo v rozporu s podstatou terénní sociální práce.<sup>69</sup>

*Práce přesahující* má prvky obou předchozích forem. Prostřednictvím nepřímé práce napomáhá řešit konkrétní problémy související s přímou prací s cílovými skupinami.<sup>70</sup> Obsahuje metodické vedení, profesní vzdělávání a supervizi a intervizi. Díky ní se nalézají nové efektivní formy, přístupy a metody práce.

## 6.2 Etapy práce s klientem

Práce s klientem NZDM se skládá z jednotlivých, na sebe navazujících etap: *navázání kontaktu, mapování situace, formulace zakázky, plánování služby, realizace plánu, ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků s uživatelem.*<sup>71</sup>

První fází je *navázání kontaktu*. Možné způsoby navázání kontaktu byly zmíněny výše (aktivní, pasivní, přes třetí osobu). Kontakt může také být klientovi doporučen jiným zařízením. Vždy je důležité si uvědomit, zda je klient alespoň částečně motivován ke spolupráci, protože jinak by práce streetworkera měla spíše formu kontroly, která má opodstatnění pouze v případech vážného ohrožení života klienta či jiných osob. Po oslovení potenciálního klienta navazuje formulace nabídky, tedy základní informace o sociální službě a

<sup>67</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 207

<sup>68</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 44

<sup>69</sup> Tamtéž, s. 46

<sup>70</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 174

<sup>71</sup> Tamtéž, s. 28-36

možnostech spolupráce. Způsob podání informací musí být přizpůsoben komunikačním schopnostem dané osoby a nabídka pro ni musí být srozumitelná.

Účelem druhé fáze, *mapování situace*, je zjistit zda má jedinec zájem spolupracovat s pracovníkem. Pokud ano, stává se zájemcem o službu a pracovník může začít otevírat cesty ke spolupráci. Pracovník si musí být vědom toho, že jeho úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce o službu dosáhnout, nikoli stanovovat cíle spolupráce a úkoly pro uživatele. Snaží se proto zájemce motivovat, aby formuloval vlastními slovy, o jakou pomoc má zájem. Často jsou představy klientů o možnostech pomoci zkreslené. Dojednávání spolupráce je tedy jakýmsi kompromisem mezi přáními klienta a možnostmi pracovníka.

Pokud si pracovník s klientem objasnili možnosti spolupráce, je možno přejít ke třetí fázi, k *formulaci zakázky*. Při té se vymezují oblasti a cíle spolupráce. Své potřeby si stanovuje klient během položeného rozhovoru s pracovníkem. Někdy dochází k formulaci zakázky už během prvního setkání. Toto vymezení však není definitivní a může se v průběhu spolupráce měnit. Protože se obvykle jedná o klienty s mnoha problémy, bývají stanovovány také dílčí cíle. Každá zakázka obsahuje popis žádoucího stavu a navrhovaný postup, jak tohoto stavu dosáhnout. Pracovník má za úkol zhodnotit schopnosti klienta a dle toho určit míru svého podílu na klientových úkolech, aby nepřebíral více zodpovědnosti za klienta, než je nutné. S rozvojem dovedností klienta, by se měla míra pracovníkovy aktivity snižovat. Dobře zformulovaný cíl je ten, který je pro klienta významný z osobního hlediska, protože potom je klient motivovaný k jeho dosažení. Dále by cíl měl být konkrétní, protože velké dlouhodobé cíle jsou těžko splnitelné a klienta obvykle odradí, takže je potřeba stanovovat malé dílčí cíle, aby klient měl možnost pocítit úspěch, který ho povede kupředu. Cíl by měl být realistický, ale měl by klienta stát určité úsilí přiměřené jeho možnostem. Pokud by nevyžadoval klientovu aktivitu, opět by nastal problém s motivací.

Po stanovení cíle dochází ke čtvrté fázi, *plánování služeb*. Klient s pracovníkem společně plánují kroky, které je třeba učinit k dosažení cíle. Rozhodují se, kdo bude za jednotlivé úkony zodpovědný a do kdy je potřeba je splnit. Díky těmto plánům se dá snadno kontrolovat úspěšnost práce.

Když jsou naplánovány jednotlivé kroky, může dojít k fázi *realizace plánu*. Během této fáze dochází k vlastnímu poskytování služby, k průběžnému vyhodnocování postupu a k případným úpravám cílů. Klient během realizace plánu zjišťuje, zda má pro něj další spolupráce smysl nebo jestli byl jeho cíl již naplněn. K ukončení spolupráce dochází po dosažení cíle, po ztrátě priority cíle ve vnímání klienta nebo po zjištění, že pracovník již není kompetentní klientovi pomoci a je potřeba klienta odkázat na další služby. Důvodem

ukončení mlže být také opakované porušení dohody o poskytování služby nebo vnitřních pravidel zařízení ze strany klienta.

Poslední fází je *ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků* s uživatelem. Pracovník s klientem by měli společně zhodnotit průběh služby, její výsledky a dosažené úspěchy. Toto zhodnocení se dále může využít ve statistikách úspěšnosti nízkoprahového zařízení.

### 6.3 Spolupráce s dalšími subjekty

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež není všemocné, proto musí jeho pracovníci znát možnosti sociálních služeb a zařízení v okolí a po zjištění potřeb klienta rozpoznat vhodnou návaznou pomoc a umět ji zprostředkovat. NZDM by mělo spolupracovat s místními institucemi státní správy, samosprávy a s organizacemi nevládního sektoru.<sup>72</sup> Pracovník tato zařízení nachází během monitoringu oblasti a poté s nimi navazuje kontakty. Jedná se zejména o referáty sociálních věcí příslušných úřadů, úřady práce, městskou a státní policii, zařízení rezortu školství, mládeže a tělovýchovy, zdravotnická zařízení, zařízení nestátních organizací a o další instituce místní samosprávy.<sup>73</sup> Zjišťuje jejich možnosti podpory klienta a zároveň nabízí pro případné klienty služby NZDM. Nejčastějšími spolupracovníky bývají protidrogoví koordinátoři, kurátoři pro mládež a sociální kurátoři. Sociální pracovník se dále představí místní policii a informuje ji o smyslu své práce. Streetworker není informátorem policie, ale vztahuje se na něj jako na každého jiného občana oznamovací povinností, pokud se dozví o spáchaném trestném činu. Služby streetworkera mohou využít školy a pozvat si ho jako pořadatele besedy na téma prevence sociálně-patologických jevů. Streetworker také může spolupracovat s peer aktivisty, což jsou vrstevníci dětí a mládeže, kteří prošli speciálním výcvikem zaměřený na práci s lidmi podobného věku a jejich cílem je ovlivňovat vrstevníky směrem ke zdravému životnímu stylu. Výhodné jsou také kontakty se středními, vyššími nebo vysokými školami, z jejichž řad je možno získat šikovné dobrovolníky, kteří vnesou do práce nové impulsy. Dále je nezbytné mít zmapovaná zdravotnická zařízení, znát kontakty na krizová centra, psychiatrické léčebny a sexuologické ambulance. Metodická příručka terénní sociální práce zmiňuje střet zájmů, kdy jedna nezisková organizace odmítá spolupracovat s druhou, protože se bojí ztráty klienta, takže se snaží o něj přehnaně pečovat, aby o něj nepřišla. Dalším problémem může být znevýhodnění klienta v očích úředníka samosprávy, pokud se klient na pracoviště dostaví za doprovodu sociálního pracovníka.

---

<sup>72</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. s. 46

<sup>73</sup> Taméž, s. 47

Cestou k nápravě je vyjasnění rolí a pravomocí pracovníka vůči zainteresovanému subjektu.<sup>74</sup> Sociální pracovník se tedy snaží navazovat s dalšími organizacemi oboustranně výhodnou spolupráci.

---

<sup>74</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, Dana et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: MPSV, 2007. s. 27

## 7. Služby a funkce NZDM

Tato část práce je zaměřená na základní služby poskytované v NZDM a z nich odvozené funkce, které NZDM plní.

### 7.1 Služby NZDM

Tato kapitola se věnuje jednotlivým druhům služeb v NZDM. Služby jsou v podkapitolách děleny dle Pojmosloví<sup>75</sup> na *sociální, volnočasové a preventivní*.

Literatura nabízí několik druhů dělení služeb poskytovaných v NZDM. Šandor<sup>76</sup> je člení na čtyři druhy: *volný vstup a pobyt v zařízení, sociální služby, volnočasové aktivity a činnosti zaměřené na prevenci*. V této podkapitole jsou pouze stručně rozvrženy, podrobněji se jim věnují podkapitoly níže.

*Volný vstup a pobyt v zařízení* znamená, že do klubu může přijít každá osoba spadající do vymezené cílové skupiny zařízení a zjednodušeně lze říct, že zde může dělat cokoli, co není v rozporu s pravidly pobytu v klubu, která bývají vyvěšena na viditelném místě. A nemusí také dělat vůbec nic, pokud nebude chtít. Pracovníci se sice snaží podporovat klienty v aktivitě, ale v žádném případě nikoho k činnosti nenutí.

*Sociální služby* jsou všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.<sup>77</sup> Sociální služby v NZDM jsou vymezeny zákonem o sociálních službách.

*Volnočasové aktivity* nabízené v zařízení nevyžadují registraci ani pravidelnou docházku. Každé NZDM obsahuje rozmanité vybavení jako např. kulečnick, fotbálek, šipky, stolní tenis, hudební nástroje a přehrávače, počítače s internetem, stolní hry, výtvarné potřeby, knihy a časopisy. Některé kluby mají vlastní bar s nealkoholickými nápoji nebo čajovnu, dvorek na venkovní aktivity. Vybavení závisí na finančních a prostorových možnostech konkrétního zařízení.

Do *činností zaměřených na prevenci* patří např. různé přednášky a besedy, kde jsou poskytovány pravdivé informace o rizicích užívání návykových látek a o sociálně-

---

<sup>75</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

<sup>76</sup> ŠANDOR, Juraj et al. Nízkoprahové programy pre deti a mládež – Úvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s. ISBN 80-969348-0-5

<sup>77</sup> MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 203

patologických jevech. Besedy může vést pracovník klubu nebo zaměstnanec zařízení specializující se na danou problematiku. Preventivní témata jsou v klubech rozebírána v podstatě dennodenně během přímé práce s klientem.

Další základní dělení je na služby *sociální, volnočasové a preventivní*. Zde je podstatné říci, že volnočasové aktivity jsou především prostředkem k zaujetí klienta, k navázání kontaktu a postupnému budování důvěry, nejedná se o konečný cíl a smysl NZDM. Je to tedy jakási cesta k tomu, aby mohly být poskytovány sociální služby. Řehounková<sup>78</sup> provedla kvalitativní výzkum mezi deseti pracovníky NZDM, kde se jich ptala také na služby NZDM a na význam volnočasových aktivit. Zjistila, že pouze dva pracovníci nepovažují volnočasové aktivity za službu. Jedna pracovnice zdůraznila, že volnočasové aktivity by neměly převážet ty sociální, protože „v NZDM pracují kvalifikovaní sociální pracovníci, jejichž služba by neměla vypadat tak, že s dětmi budou hrát ping pong.“<sup>79</sup> Osm pracovníků spatřovalo význam volnočasových aktivit v navázání kontaktu s klientem. Tři pracovníci je považují za podstatné vzhledem k cílové skupině dětí a mládeže a jejím potřebám. Na dotaz na podíl času věnovaného volnočasovým aktivitám a sociálním službám, získaly volnočasové aktivity u většiny pracovníků okolo 80%. Pouze jedna pracovnice uvedla přesný opak, 80% sociálních služeb.

### 7.1.1 Sociální služby

NZDM je dle zákona sociální službou a Česká asociace streetwork<sup>80</sup> vytvořila seznam sociálních služeb, které jsou v NZDM poskytovány klientům.

*Kontaktní práce* je specifickým druhem kontaktu s uživatelem služby, jehož cílem je vytvořit vzájemnou důvěru a podmínky pro poskytování dalších služeb. Jedná se o základní pracovní rámec nezbytný pro další intervence. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic v komunikaci a rozvoj schopnosti klienta vyjádřit své potřeby. Obvykle probíhá formou rozhovoru v klubu nebo v přirozeném prostředí klienta.

*Situační intervence* je reakce na konkrétní situaci v během chodu klubu. Jedná se o sociálně pedagogickou práci s výchovným obsahem. Pracovník při ní vstupuje do jednotlivých interakcí mezi návštěvníky klubu, provádí reflexi situace, aby zdůraznil výchovný efekt

---

<sup>78</sup> ŘEHOUNKOVÁ, Kateřina. Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit. Výzkum. 2005. [online], [cit.2011-03-15]. Dostupné na <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=186](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186)>

<sup>79</sup> Tamtéž

<sup>80</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625)>



situace. V praxi se jedná zejména o situace, kdy některý klient porušuje pravidla klubu či se jinak nevhodně chová nebo když se skupina vrstevníků dostane do konfliktu a pracovník musí na místě zasáhnout vhodným způsobem.

*Informační servis* uživateli je služba, při které pracovník poskytuje uživateli specifické informace, obvykle ústní formou v kontaktní místnosti, případně písemně ve formě letáků. Tyto informace bývají zaměřeny na základní témata jako je škola, rodina, práce, vztahy nebo na sociálně právní a zdravotní témata jako např. právní normy, bezpečný sex, návykové látky či na specifická témata dle potřeb a zájmů klienta. Obsah témat je přizpůsoben věku cílové skupiny.

*Poradenství* se odehrává formou rozhovoru s klientem, obvykle v kontaktní místnosti, z důvodu zachování soukromí klienta. Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Nejčastěji se týká vztahů, rodiny, školy či sexu nebo návykových látek. Klient je ten, kdo si vybírá řešení. Pracovník se během poradenství snaží o zvyšování kompetencí klienta, aby byl příště schopen tyto problémy řešit sám.

*Krizová intervence* neboli pomoc v krizi je řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jedná se o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Tato metoda se skládá z pozorování chování uživatele a z rozhovoru zaměřeného na příčiny krizového stavu a na základě toho pracovník posoudí aktuální psychický stav klienta a navrhne další opatření. Rozsah intervence se odvíjí od pracovníkovy kvalifikace, v případě potřeby pracovník odkáže klienta na odborníka a sám provede pouze akutní intervenci.

*Zprostředkování dalších služeb* znamená dojednání návazné služby v jiném zařízení, případně fyzický doprovod klienta do těchto zařízení. Uskutečňuje se tehdy, kdy pracovník (např. z důvodu nedostatečné kvalifikace pro danou oblast) ani NZDM není schopné poskytnout klientovi požadovanou službu.

*Kontakt s institucemi ve prospěch klienta* je intervence realizovaná pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které mají vliv na klientův život (např. OSPOD, škola..). Kontakt je uskutečněn se souhlasem a vědomím klienta, ideálně za jeho přítomnosti.

*Případová práce* znamená dlouhodobou a plánovanou individuální spolupráci. Spočívá ve vydefinování kontraktu, vytvoření individuálního plánu, vedení dokumentace a v pravidelných kontrolách dodržování kontraktu spolu s uživatelem. Jedná se o práci časově ohraničenou, se stanoveným začátkem a koncem. Případ je konzultován na intervizích a supervizích pracovního týmu.

*Skupinová práce* je cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, která vede k rozvoji psychosociálních dovedností, např. formou zážitku, hry, divadla či debaty. Je časově i prostorově ohraničená.

*Práce s blízkými osobami* spočívá v poskytnutí poradenství nebo informačního servisu blízkým osobám klienta (rodiče..). Je realizovatelná pouze za souhlasu uživatele.

*Pobyt v zařízení* znamená pobyt uživatele v zařízení bez čerpání dalších služeb. Jedná se o poskytování prostoru, tepla, světla, místa k sezení a odpočinku, volnočasových aktivit.

### **7.1.2 Volnočasové aktivity**

Volný čas je takový čas, se kterým může člověk nakládat podle svého uvážení a na základě svých zájmů.<sup>81</sup> Volnočasové aktivity definuje Pojmosloví<sup>82</sup> jako aktivity, poskytující náplň volného času, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Patří sem následující činnosti, řazené od nejvíce a nejčastěji realizovaných:

*Základní jednoduché instrumentální aktivity* jsou takové které klient realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou. Pracovníci jim pouze poskytnou prostor a vybavení. Jedná se např. o poslech hudby, hraní her na počítači, kreslení atd.

*Složitější volnočasové aktivity* realizují klienti z vlastní vůle, ale pracovníci jim poskytnou návodnou pomoc, aby je mohli klienti smysluplně využít. Jedná se o činnosti vyplývající ze zájmů klientů, např. klienti uspořádají za poradenství pracovníka basketbalový turnaj.

*Akce z iniciativy klientů* probíhají za kooperace klientů a pracovníků, ale podnět vychází ze strany klientů. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností klientů a podporují jejich seberealizaci. Příkladem je získání pronájmu tělocvičny, kdy pracovník ručí za klienty, kteří tam potom pravidelně docházejí sportovat.

*Akce sloužící ke zpestření rutiny klubu nebo k propagaci zařízení*, které připravují pracovníci klubu a v ideálním případě se na jejich realizaci podílejí i klienti. Jde např. o koncerty, turnaje a výjezdní akce.

*Dílny* jsou pravidelné či nepravidelné akce vedené pracovníkem klubem nebo externím lektorem. Uživatel se během svého pobytu v klubu může do dílny zapojit. Není nutná pravidelná účast, záleží na momentálním zájmu klienta. Časté jsou výtvarné a hudební dílny a programy.

---

<sup>81</sup> PRŮCHA, Jan et al. Pedagogický slovník. 4. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 274

<sup>82</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

### 7.1.3 Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Tyto služby Pojmosloví<sup>83</sup> definuje jako speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Pracovníci by měli mít danou lokalitu dobře zmapovanou, aby věděli, jaká témata jsou aktuální. Mezi preventivní programy patří programy specifické prevence, zaměřené např. na kouření, gamblerství, sexuální zneužívání, besedy na témata, která zajímají klienty, programy rozvoje schopností atd. Tyto programy lze dělit dle jejich trvání na:

*Jednorázové a příležitostné programy* jako např. diskuze, besedy, komponované pořady a další aktivity realizované v zařízení interními pracovníky či externisty. Může se jednat také o informační stánek s letáky během pořádaných akcí. Cílem jednorázových programů je předání informací.

*Dlouhodobé programy* zaměřené na předávání specifických znalostí, nácvik konkrétních dovedností a způsobů chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu a stanovené cíle, které musí být pravidelně vyhodnocovány. Probíhají prostřednictvím standardních výkonů NZDM jako je kontaktní práce, poradenství či diskuze. Závislost úspěšnosti dlouhodobého programu závisí na míře motivace klientů. Cílem dlouhodobých programů je systematická práce s cílovou skupinou a předávání specifických znalostí, nácvik dovedností a chování.

*Doučování* spadá pod pedagogické programy. Doučována může být školní i mimoškolní látka, obvykle individuálně s klientem. Doučování může být dlouhodobé jako pravidelná pomoc s cílem zlepšení známky nebo krátkodobé ve formě asistence s domácím úkolem nebo referátem. Mezi mimoškolní doučování patří např. učení se hospodaření s penězi, učení se základním hygienickým návykům apod. Klient se této služby účastní z vlastního zájmu a rozhodnutí. Na doučování kluby často využívají služeb dobrovolníků.

---

<sup>83</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na < [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625) >

## 7.2 Funkce NZDM

Funkce NZDM odvozují od významu výše zmíněných služeb a jejich přínosu klientům. Funkce člením na *sociální, volnočasové, preventivní a psychologické*.

### 7.2.1 Funkce sociální

Sociální funkce NZDM vyplývá již z definice a poslání NZDM. Tato zařízení se snaží bránit sociálnímu vyloučení a podporují začlenění jedince do společnosti. Sociální systém je nepřehledný a často se stává, že člověk ani neví, na co má nárok a jakým způsobem se o to přihlásit. NZDM pomáhají dětem a mládeži orientovat se v sociálních službách a zprostředkovat jim následnou péči, což je velmi důležité, protože tito klienti často pocházejí z rodin, které jim toto neumožní a naopak je díky nevhodnému životnímu prostředí „stahují“ dolů. Tyto děti mají díky sociálním službám NZDM šanci „vyjet z těchto zajetých kolejí“ a dostat novou šanci. Pracovníci s jejich účastí jednají s úřady a napravují či minimalizují vzniklé škody. A nepomáhají jen klientům, ale jejich péče a náprava jednotlivců vede ke změně celé společnosti. Ubývá kriminálních činů a špatných vzorců chování, což je příkladem pro celou společnost. Pracovníci NZDM mají za cílovou skupinu děti a mládež, tedy osoby v kritickém věku, se kterými se však dá pracovat lépe než s dospělými „hotovými“ lidmi. Cílová skupina je neorganizovaná a pohybuje se v ústraní jiných forem sociálních služeb, takže nebyť streetworku, tedy metody oslovení cílové skupiny přímo v jejím přirozeném prostředí, těžko by se jí dostalo nějaké pomoci. Dobrý streetworker je flexibilní a pohotový a dokáže zareagovat na různé situace a dostat klienta z akutní krize. Streetworker bývá pro cílovou skupinu dětí a mládeže přitažlivý obvykle blízkým věkem a často podobným stylem oblékání a zážitky, díky tomu si dokáže získat důvěru potřebnou pro poskytování sociálních služeb. Pracovník je pro děti a mládež pozitivním vzorem chování. Díky pozorování jeho chování a chování pracovníků mezi sebou klienti vidí, že existují poctiví lidé, kteří se chovají slušně a s respektem jeden k druhému.

### 7.2.2 Funkce volnočasová

Jak již bylo řečeno, funkce volnočasová je podpůrnou funkcí pro poskytování sociálních služeb. Tím je nesmírně významná, protože umožňuje navázat s klienty kontakt a následně budovat vztah potřebný pro další spolupráci. Volnočasové aktivity jsou pro klienty velkým lákadlem a motivem docházení do klubu. V klubu mají vybavení, které je pro ně atraktivní,

ale nedostupné pro zakoupení domů, takže zde s oblibou využívají počítače, hudební nástroje, stolní hry a drahé výtvarné potřeby. Tráví svůj čas smyslně ve skupině vrstevníků v bezpečném prostředí, nikoli volně na ulici, kde jim mohou být nabízeny návykové látky a kde pod tíhou nudy mládež s oblibou experimentuje v oblastech drog i sexu. Nic z toho do klubu nepatří a přesto dokáží pracovníci mládež zaujmout. Vůbec nejprínosnější jsou ty aktivity, jež vycházejí z iniciativy klientů. Klienti si je sami za minimální pomoci a rad pracovníků zorganizují, užijí a mají možnost pocítit úspěch a uznání, což podporuje jejich seberealizaci a motivaci něco aktivně vytvářet. Svůj volný čas zde mohou trávit děti a mládež, kteří nemají finanční prostředky na nákladné kroužky nebo nemají dostatečnou vůli docházet do kroužků pravidelně a včas. Sem mohou přijít kdykoli během otevírací doby a vždy se tu pro ně najde zábava a může jít klidně jen o kamarádské setkání s vrstevníky i pracovníky. Volnočasové aktivity nabízené v klubu mohou u klientů podnítit zájem o konkrétní činnost. Mladí lidé ve městech mají v moderní době dostatek volného času, ale často nemají žádné zájmy. NZDM nabízí klientům různé možnosti a některá aktivita se může stát pro klienta dlouhodobým koníčkem, kterému začne věnovat své úsilí a zvyšovat tím kvalitu svého života. Během sportu a her se člověk učí společenským normám a dodržovat pravidla, což trénuje u dětí smysl pro spravedlnost. Děti se učí spolupracovat a zažívat pocit výhry nebo snášet prohry.

### **7.2.3 Funkce preventivní**

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, řadí nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mezi služby sociální prevence. NZDM plní funkci primární i sekundární prevence. Primární prevence se uplatňuje na různých akcích pro veřejnost a nebo při práci s malými dětmi (mladšími sourozenci klientů). Sekundární prevence je poskytována mládeži, která je sociálně ohrožená a případně je i zasažena sociopatologickými jevy. Jak je známo, je prevence levnější a účinnější než napravování již vzniklých škod. Preventivní funkce prostupuje předchozími dvěma funkcemi, sociální i volnočasovou. Sociální služby poskytované v klubu působí preventivně a snižují míru sociálně-patologických jevů. Volnočasové aktivity zase zaplňují volný čas klienta a tak mu zbývá méně času na "problémové činnosti". NZDM plní prevenci sociální exkluze klienta a prevenci sociálních patologií.

#### **7.2.4 Funkce psychologická**

Mezi základní funkce NZDM řadím i funkci psychologickou, kterou chápu jako určitou psychickou podporu, kterou klient získává od pracovníka přímo i nepřímo. Přímá psychická podpora je ta, která je vyjádřena ať už verbálně (to se ti povedlo, mám z tebe radost, uvidíš, že se to zlepší..) či neverbálně (stisknutím ruky, úsměvem, gestem), kdy se jedná zejména o pochvaly nebo dodání naděje. Nepřímá psychická podpora není jedním viditelným momentem, ale jedná se spíše o dlouhodobější proces, kdy klient spolupracuje s pracovníkem NZDM a tato spolupráce mu přináší pocit, že není na své problémy sám a cítí z této spolupráce určité potěšení. Obě formy podpory jsou důležité, ale větší důraz bych dala na tu nepřímou, která je výsledkem pracovníkovy soustavné péče a jejím předpokladem je klientova důvěra v pracovníka. Přímá podpora zase plní svou úlohu v klíčových okamžicích, kdy se klientovi něco podařilo nebo stojí před těžkým rozhodnutím apod. a je potřeba ho rychle povzbudit. Pracovníci NZDM vytváří pro své klienty určité zázemí, které klientům často v rodině chybí. Dávají jim zažít pocit, že se o ně někdo zajímá a že jim v případě potřeby podá pomocnou ruku. Na druhou stranu je však důležité, aby pracovníci klienty podporovali, avšak vedli je k čím dál větší samostatnosti a nevytvářeli tak jejich závislost na své osobě a na poskytovaných službách. Ukončení využívání služeb NZDM by mělo být postupným přirozeným procesem a bylo by špatně, pokud by bývalý klient, který již odrostl cílové skupině NZDM, byl závislý na tom, že mu vždy někdo pomůže a převezme část jeho břímě na sebe.

## Praktická část

### 8. Nízkoprahový klub Husita

Pro získávání teoretických i praktických poznatků pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila nízkoprahový klub Husita v Praze na Žižkově,<sup>84</sup> kam jsem docházela jednou týdně po dobu půl roku. NPK Husita nabízí své služby dětem a mládeži ve věku 6 – 26 let, převážně však 6 – 16 let. Sídlí na Žižkově a od toho se odvíjí i jeho klientela, která je převážně romská. Zřizovatelem klubu je Husitské centrum o.p.s. Provoz byl zahájen roku 2004, ale předcházela mu soustavná terénní práce v dané lokalitě. Husita má otevřeno každý všední den mimo pátku od dvou do šesti odpoledne a jeho kapacity bývají plně obsazeny. Klub splňuje standardy České asociace streetwork, se kterou spolupracuje. Do klubu se vchází přes dvůr, kde se musí zvonit. Tento dvorek náleží ke klubu a klienti se zde mohou za příznivého počasí věnovat volnočasovým aktivitám. Dále se prostory klubu skládají z malé chodby, kde klienti odkládají obuv, z předsíně, která funguje jako počítačová místnost (jsou zde čtyři počítače), z kanceláře neboli kontaktní místnosti, která slouží zejména jako zázemí pracovníků a pro výkon individuální práce, ale v případě potřeby i zde probíhají aktivity s klienty. Největší místnost je věnována klientům, zde se nachází jeden počítač, pohovka, židle, veliký stůl, stolní hry a výtvarné potřeby a koutek s umyvadlem a rychlovarnou konvicí pro přípravu studených i teplých nápojů. Dále má zařízení uzamykatelné WC a malou komoru, kde se skladují zejména hudební nástroje. Klub pořádá pro klienty pravidelné výtvarné a hudební dílny, individuální doučování, příležitostné akce a exkurze a letní tábor. V současnosti je významnou aktivitou Husity projekt Ukaž, co umíš. Smyslem tohoto projektu je dlouhodobé a intenzivní zapojení klientů do činností klubu, za což klienti získávají body (za pravidelnou docházku do dílen, za pěkný obrázek či jiný výtvar, za účast v soutěžích, ale i za pomoc s úklidem po pracovní době). Tyto body se jim zapisují na velké nástěnce v klubu a je vytvořen systém odměn, které si klienti mohou vybrat dle uvážení. Ti nejvytrvalejší mají možnost získat mp3 přehrávače, parfémy nebo uspořádání módní přehlídky s maskérkou a fotografem či turnaje v počítačových hrách o ceny. V klubu pracuje pět stálých zaměstnanců a vypomáhají zde dobrovolníci. V tomto klubu jsem také provedla svůj výzkum.

---

<sup>84</sup> Náměstí barikád 1, Praha 3, 130 00, web: <http://husiti.cz/npk/>

## 8.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je srovnání dvou různých pohledů na funkce a služby v NZDM. Tím prvním je pohled klientů, a sice jejich motivace docházení do klubu a spokojenost s nabízenými službami a tím druhým je pohled zakladatelky a vedoucí zařízení na význam klubu.

Dílčím cílem je zjištění toho, co klientům v klubu vyhovuje a co by chtěli do budoucna vylepšit. Toto zjištění by mohlo přinést zajímavé podněty pro pracovníky klubu.

Protože se jedná o výzkum prováděný v jednom zařízení, nelze jeho výsledky vztahovat na všechny NZDM, avšak mohou alespoň orientačně nastínit smysl nízkoprahových klubů, jak z pohledu pracovníků, tak klientů.

## 8.2 Hypotézy

Poněvadž jsem v klubu absolvovala dlouhodobou praxi, měla jsem před započatím výzkumu několik hypotéz, ze kterých jsem vycházela při sestavování dotazníku:

1. Předpokládám, že v klubu budou alespoň částečně naplňovány všechny výše zmíněné funkce NZDM.
2. Předpokládám, že zakladatelčino hodnocení významu klubu bude v porovnání s výpověďmi klientů velmi reálné, bez idealizovaných představ.
3. Předpokládám, že se klienti o klubu dozvěděli poprvé od svých kamarádů a že většina z nich zná další podobné kluby.<sup>85</sup>
4. Předpokládám, že většina klientů chodí do klubu déle než dva roky a častěji než osmkrát měsíčně.
5. Předpokládám, že klienti chodí do klubu zejména proto, že je to tam baví a proto, že tam chodí jejich sourozenci a kamarádi.
6. Předpokládám, že klienty v klubu baví nejvíce internet a spontánní aktivity s kamarády a nejméně pravidelné kroužky.
7. Předpokládám, že klienti mají pocit, že se pracovníci klubu o jejich problémy zajímají.
8. Předpokládám, že klienti nevnímají výrazně změny klubu ani k lepšímu ani k horšímu.

---

<sup>85</sup> Na Žižkově působí ještě Teen challenge, R-Mosty a klub Beztíže



### 8.3 Výzkumný vzorek

Respondenty jsou klienti nízkoprahového klubu Husita, ve věku 8 až 16 let, romského etnika, převážně žijící na Žižkově, v okolí místa klubu. Výzkum jsem prováděla až po absolvování praxe, takže jsem se se všemi respondenty znala minimálně od vidění, s některými jsem byla i v bližším kontaktu. V klubu jsem oslovila 40 klientů se žádostí o spolupráci a neodmítl nikdo, takže můj vzorek se skládá ze 40 osob, což je zdánlivě málo, ale vzhledem k tomu, že se jedná o takto specifickou skupinu jako jsou návštěvníci jednoho zařízení, tak bylo i toto množství náročné obstarat. V podstatě se dá říci, že se jednalo o všechny klienty, se kterými jsem se za dobu své praxe setkala a kteří byli dostatečně vyspělí na zodpovězení mých otázek. Pro potřeby výzkumu jsem nepovažovala za významné rozlišovat pohlaví respondentů, zmíním jen, že mezi dotázanými byla mírná převaha chlapců.

Pro srovnání s názory klientů jsem měla jednoho respondenta, zakladatelku a vedoucí NPK Husita, sociální pracovníci s mnohaletými zkušenostmi se streetworkem.

### 8.4 Metodologie

Ve svém výzkumu jsem zkombinovala kvalitativní i kvantitativní metody, tudíž jsem použila výzkum smíšený.<sup>86</sup> Kvalitativní metodu strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami<sup>87</sup> jsem využila pro získání dat od vedoucí klubu. Pro klienty jsem zvolila kvantitativní metodu dotazníkového šetření.<sup>88</sup> Strukturovaný rozhovor<sup>89</sup> obsahoval dvanáct stručně zformulovaných otázek pevně daného pořadí, ovšem u každé odpovědi jsem v případě potřeby použila metodu sondáže<sup>90</sup>, v podobě doplňujících podotázek. Zahrnula jsem např. otázky vztahující se k názorům a otázky vztahující se ke znalostem.<sup>91</sup> Dotazník<sup>92</sup> se skládal ze čtrnácti otázek, z toho jedenáct otázek bylo uzavřených s několika možnostmi odpovědí (z toho jedna filtrační otázka), dvě otázky byly škálové, jedna otázka s možností vícenásobné volby a jedna otevřená otázka na závěr. Pořadí otázek bylo sestaveno od jednoduchých a základních otázek až po obtížnější otázky na konci dotazníku.

---

<sup>86</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 60

<sup>87</sup> Tamtéž, s. 173

<sup>88</sup> PUNCH, Keith. Základy kvantitativního šetření. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 46-51

<sup>89</sup> Příloha č.2

<sup>90</sup> HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 170

<sup>91</sup> Tamtéž, s. 168

<sup>92</sup> Příloha č.1

#### **8.4.1 Metody sběru dat**

V období května 2010 jsem sbírala potřebná data. Vedla jsem s vedoucí klubu v kontaktní místnosti strukturovaný rozhovor, který trval hodinu čistého času. Během něj jsem kombinovala metodu doslovné transkripce a metodu selektivního protokolu.<sup>93</sup> Kvůli dotazníkům jsem musela do klubu docházet opakovaně, než se mi podařilo sehnat dostatečný počet respondentů.<sup>94</sup> Dotazník nebylo vzhledem k návykům a disciplíně klientely možné mezi ni volně distribuovat, nýbrž jsem musela s každým jednotlivcem vést strukturovaný rozhovor tak, že jsem mu předčítala otázky i možné odpovědi a vysvětlovala, co nebylo jasné. Díky tomu vím, že klienti odpovídali s porozuměním veškerému obsahu otázek i odpovědí. Zároveň jsem měla možnost zjistit, čemu měli největší problém porozumět. Byly to škálové otázky. Osobním kontaktem s klienty se mi podařilo docílit maximální návratnosti. Nikdo z dotázaných neodmítl, ale na druhou stranu téměř sto procent klientů mělo pochyby a váhalo, zda se toho zúčastnit, ale po vysvětlení o co se jedná (školní úkol, pro zjednodušení pochopení) a že to je zcela anonymní a bude to rozebíráno pouze hromadně, jako statistická data, nakonec všichni souhlasili.

#### **8.4.1 Metody zpracování dat**

Díky tomu, že jsem odpovědi zaznamenávala do dotazníku sama, věděla jsem, že jsou u všech formulářů odpovědi zapsány srozumitelně a správně, takže jsem je nemusela znovu procházet a vybírat nepoužitelný materiál. Odpovědi na každou otázku jsem přepsala do jednoduchých tabulek do excelu, ze kterých jsem vytvořila grafy. V grafech jsou vyjádřeny odpovědi v procentech. U dvou škálovacích otázek jsem vypočítala průměry a u otevřené otázky jsem si vytvořila tabulku se všemi variantami odpovědí a do práce sepsala to nejzajímavější.

Transkripce strukturovaného rozhovoru obsáhla deset stran textu, ze kterých jsem vybrala to podstatné a rozdělila do několika tematických okruhů.

---

<sup>93</sup> Při doslovné transkripci se zapisuje doslovně celý rozhovor, při selektivním protokolu se zaznamenává jen to podstatné a zbytek se vypustí. Zdroj: HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 208-209,

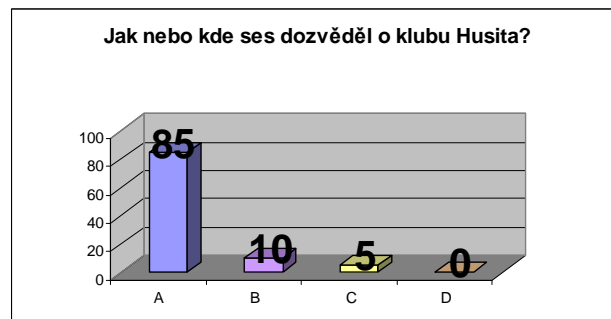
<sup>94</sup> Shánět další respondenty bylo čím dál tím těžší, když do klubu chodí stále stejní klienti.

## 8.5 Vyhodnocení dotazníků

### 8.5.1 Odkud klienti znají klub

1. Jak nebo kde ses dozvěděl o klubu Husita?

- a) od rodičů, sourozenců, kamarádů..
- b) ve škole či jiné instituci
- c) z letáků klubu
- d) z internetu

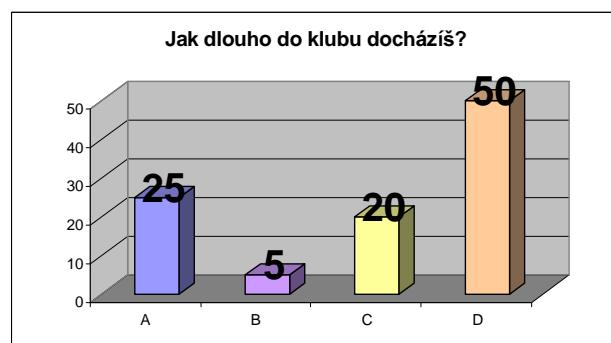


Jak jsem předpokládala, klienti se o klubu dozvídají většinou od blízkých osob. Plných 85 procent (34 osob) poznalo klub díky rodičům, sourozencům a kamarádům. Zajímavé je, že pouze každý desátý slyšel o klubu ve škole či jiné instituci. Zde evidentně nefunguje dobrá propojenost služeb a spolupráce s dalšími organizacemi. Ke zlepšení bych navrhovala navštívit subjekty sociálních a zdravotnických služeb a podat jim více informací o klubu a jeho nabídce. Pouze dva lidé, tedy každý dvacátý, zjistili existenci klubu z jeho letáků. To znamená, že by to možná chtělo věnovat více práce streetworku, jenže na druhou stranu, kapacity klubu bývají obsazené díky tomu, že si to klienti sdělí mezi sebou, takže informovanost o klubu funguje dobře.

### 8.5.2 Jak dlouho klienti dochází do klubu

2. Jak dlouho do klubu docházíš?

- a) méně než půl roku
- b) půl roku až rok
- c) rok až dva roky
- d) více než dva roky

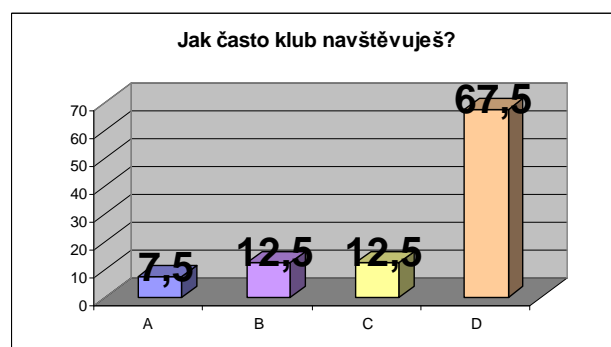


Přesně polovina respondentů služeb klubu využívá déle než dva roky. To jsem předpokládala, protože jsem věděla o některých starších klientech, že do klubu chodili již jako mladší. Docela mne překvapilo, že každý čtvrtý klient do klubu chodí kratší dobu než půl roku. Domnívám se, že takto odpověděli převážně mladší sourozenci dlouhodobých klientů. Specifikem práce s romskou klientelou v NZDM je totiž to, že se obvykle pracuje s několika sourozenci najednou.

### 8.5.3 Jak často klienti klub navštěvují

3. Jak často klub navštěvuješ?

- a) jednou až dvakrát měsíčně
- b) třikrát až pětkrát měsíčně
- c) šestkrát až osmkrát měsíčně
- d) devětkrát a vícekrát měsíčně

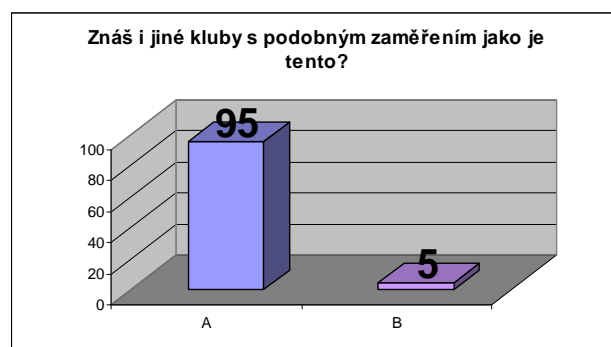


V této otázce mi opět vyšla má hypotéza, že většina klientů do klubu dochází devětkrát a vícekrát měsíčně. Předpokládala jsem to proto, že i během své praxe jsem se setkávala se stále stejnými tvářemi. Na druhou stranu jsem tam však chodila pouze ve středu, takže jsem nevěděla, které dny oni ještě přicházejí. Čtvrtina klientů klub navštěvuje třikrát až osmkrát měsíčně a pouze tři dotázaní jen jednou až dvakrát měsíčně. Na druhou stranu by však byla docela náhoda, když bych narazila na více respondentů, kteří chodí do klubu tak málo, protože s těmi jsem se nemusela během celé praxe ani jednou setkat, pouze se míjet. Navíc si myslím, že je to přirozené, že klienti NZDM mají zájem služby (volnočasové aktivity a občas i sociální služby) využívat často.

#### 8.5.4 Povědomí klientů o jiných NZDM

4. Znáš i jiné kluby s podobným zaměřením jako je tento?

- a) ano
- b) ne

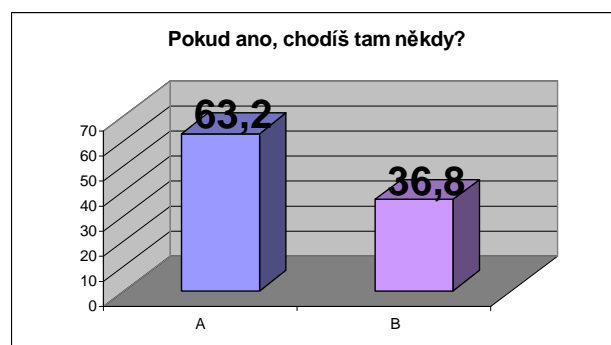


Pouze dva klienti neznají žádné další nízkoprahové kluby. 95 procent klientů ví o dalších podobných zařízeních. Nelze se divit, protože, jak jsem psala výše, na Žižkově se nachází několik nízkoprahových klubů a většina z nich se orientuje na práci s romskou klientelou. Domnívám se, že výsledky této otázky se dají zobecnit, že mladí Romové ze Žižkova jsou informováni (především přes známé, jak se ukázalo výše) o činnosti nízkoprahových klubů.

#### 8.5.5 Využití ostatních NZDM klienty klubu Husita

5. Pokud ano, chodíš tam někdy?

- a) ano
- b) ne

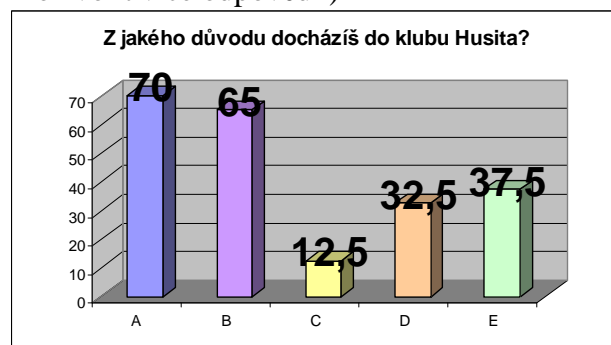


Více než šedesát procent dotázaných, kteří znají i jiné kluby, služeb těchto zařízení taktéž využívá. Zajímalo by mne, co je ovlivňuje ve výběru zařízení v konkrétní den. Myslím si, že klidně obejdou v jeden den více klubů a zůstanou tam, kde potkají kamarády nebo kde je více zaujme program. Informace, že klienti využívají služeb více klubů naráz, by se měla využít. Doporučila bych klubům navázat mezi sebou hlubší spolupráci a pořádat více společných akcí. Na druhou stranu je však potřeba dodržet etická pravidla (informace o klientech jsou důvěrné).

### 8.5.6 Motivace klientů k docházení do klubu

6. Z jakého důvodu docházíš do klubu Husita ( možno zvolit více odpovědí )

- a) protože mě to tady baví
- b) protože sem chodí mí sourozenci, kamarádi..
- c) protože potřebuji pomoci s mými problémy
- d) protože si to přejí mí rodiče (jsou odpoledne v práci)
- e) protože nemám nic jiného na práci



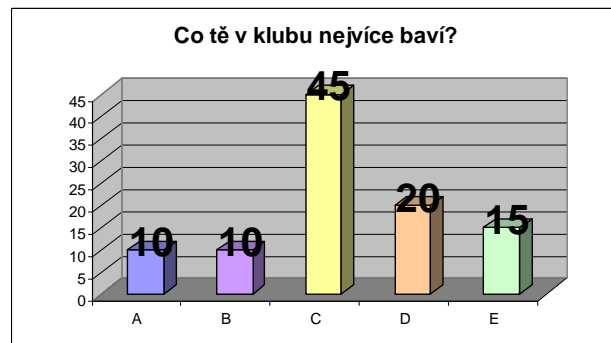
Zde se opět naplnily mé hypotézy. Klienti chodí do klubu převážně proto, že je to tam baví a že tam chodí jejich sourozenci a kamarádi. Na druhou stranu mne trochu překvapuje těch třicet procent klientů, kteří si nezvolili možnost, že je to tam baví (mohli si vybrat více odpovědí) a přesto tam chodí. Tam pravděpodobně spadají ti, kteří musí docházet kvůli starším sourozencům a pak také "unudění" jedinci, kteří odpověděli, že nemají nic jiného na práci, tak jdou do klubu, kde je to nudí méně než doma, ale ještě to nepovažují za zábavu. Zábava jako důvod chození do NZDM zcela jistě souvisí s využíváním volnočasových aktivit. Volnočasové aktivity jsou tedy hlavním důvodem návštěvy klubu a těsně v závěsu kamarádské a rodinné vztahy, tedy setkávání se s přáteli, případně doprovázení sourozenců. Docela mne překvapilo, že třetina klientů přiznala, že do klubu chodí jejich rodiče. Domnívala jsem se, že se za tuto informaci budou klienti spíše stydět. Mrzí mne však, že pouze pět klientů, tedy jen každý osmý, využívá klub jako místo, kam chodí pro pomoc se svými problémy. Pomoc s problémy souvisí se sociálními službami klubu a ty zřejmě zůstávají ne zcela využité. O tom, že klienti mají problémy totiž není pochyb. Tento graf tedy ukázal jasnou převahou volnočasových aktivit jako motivačního faktoru nad sociálními službami, tedy vlastní podstatou klubu. Na druhou stranu fakt, že v klubu převládají volnočasové aktivity je "veřejným tajemstvím", jak prokázal výzkum Řehounkové, kdy většina dotázaných pracovníků NZDM vypověděla, že volnočasové aktivity tvoří 70 až 80 procent času, přestože je všichni dotázaní považují především za prostředek k sociálním službám a dva je dokonce vůbec nepovažují za službu NZDM.<sup>95</sup>

<sup>95</sup> ŘEHOUNKOVÁ, Kateřina. Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit. Výzkum. 2005. [online], [cit.2011-03-15]. Dostupné na [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=186](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186)

### 8.5.7 Oblíbené činnosti klientů v klubu

7. Co tě v klubu nejvíce baví?

- a) různé hry s pracovníky klubu
- b) výtvarná dílna
- c) internet
- d) spontánní aktivity s kamarády
- e) pravidelné kroužky

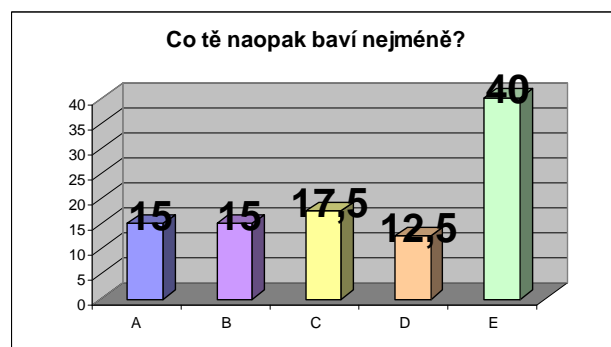


Téměř polovinu respondentů baví v zařízení nejvíce internet. Tak jsem to také předpokládala, protože jsem věděla z praxe, že všech pět počítačů bývá obsazených a že jsou časté dohady o tom, kdo tam smí být jak dlouho. Druhou nejoblíbenější činností jsou spontánní aktivity s kamarády, které zvolil každý pátý respondent. Po deseti procentech získaly hry s pracovníky klubu a výtvarná dílna. Tu vím, že volily především dívky.

### 8.5.8 Neoblíbené činnosti klientů v klubu

8. Co tě naopak baví nejméně?

- a) různé hry s pracovníky klubu
- b) výtvarná dílna
- c) internet
- d) spontánní aktivity s kamarády
- e) pravidelné kroužky

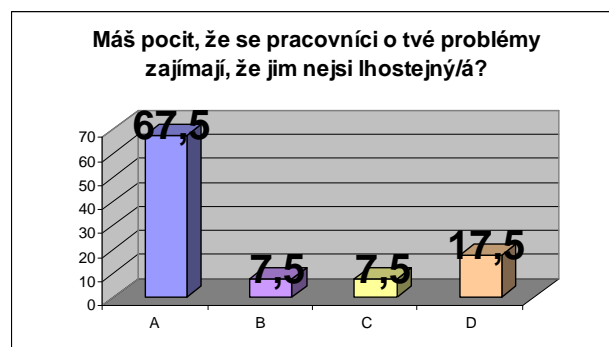


Nejméně populární jsou dle čtyřiceti procent klientů pravidelné kroužky. To v podstatě odpovídá tomu, že klienty NZDM jsou děti a mládež, které z různých důvodů neoslovuje nabídka pravidelných kroužků. Ani zde tedy nejsou v oblibě. Na druhém místě skončil internet, který je však také nejoblíbenějším (viz výše). Internet totiž volili chlapci jako svou oblíbenou činnost, avšak naopak některé dívky ho uváděly jako nejméně oblíbenou aktivitu. Jen jeden chlapec sdělil, že ho internet nebaví.

### 8.5.9 Zájem pracovníků o problémy klientů

9. Máš pocit, že se pracovníci o tvé problémy zajímají, že jim nejsi lhostejný/á?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

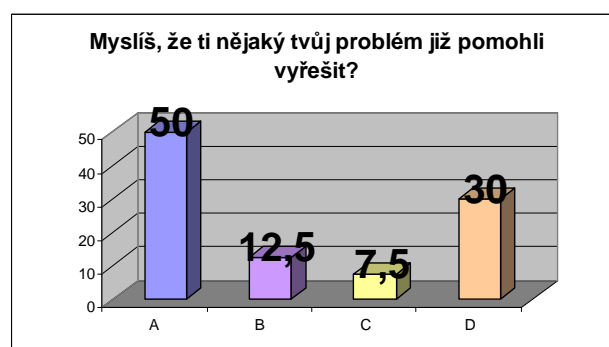


Téměř sedmdesát procent klientů pociťuje, že se pracovníci o jeho problémy zajímají. Očekávala jsem, že budou klienti takto odpovídat a je to kladná zpráva. Klienti tedy vědí, že v klubu je někdo, kdo se o ně zajímá, na druhou stranu však pouze každý osmý odpověděl, že jedním z jeho motivů docházení do zařízení je pomoc s řešením jeho problémů. Možná klienti své problémy nechtějí s pracovníky řešit, třeba z důvodu, že mají pocit, že jim s tím pracovníci nemohou pomoci, že se jich to netýká. Na druhou stranu mne trochu překvapuje, že vůbec někdo odpověděl, že se pracovníci o jeho problémy nezajímají vůbec. Myslím si však, že tato odpověď vychází spíše z určité zloby, třeba z nějakého starého konfliktu s pracovníky nebo z nevyhovění klientovu přání než z objektivního zhodnocení situace.

### 8.5.10 Vyřešení klientova problému

10. Myslíš, že ti nějaký tvůj problém již pomohli vyřešit?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

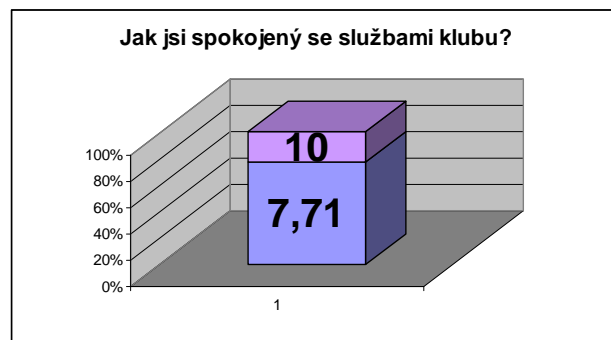


Polovina klientů má pocit, že jim pracovníci pomohli nějaký jejich problém vyřešit. To je myslím celkem motivující údaj pro pracovníky. Oproti tomu však téměř každý třetí klient odpovídá, že mu určitě s ničím nepomohli. Myslím, že tuto odpověď zvolili klienti s nereálnými představami o možnostech pomoci a ti, kteří svůj problém z nějakého důvodu pracovníkům ještě neprozradili.



### 8.5.11 Spokojenost se službami klubu

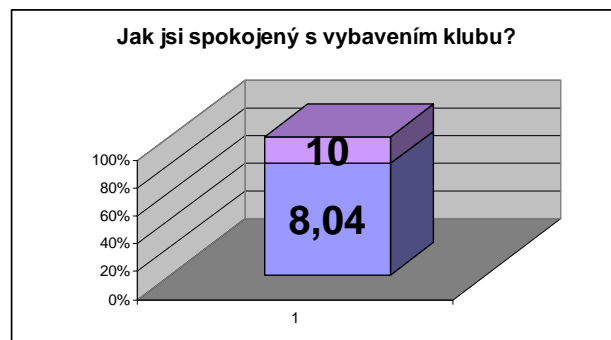
11. Jak jsi spokojený/á se službami klubu? (ohodnoť na stupnici od jedné do deseti, deset je nejlepší )



Průměrná spokojenost se službami klubu je 77 procent. U obou škálových otázek, jak jsem psala v metodice, byl však problém, protože klienti jim moc neporozuměli a i po vysvětlení si myslím, že výsledek není příliš relevantní. Klienti odpovídali většinou deset, někteří pět a občas padlo také číslo osm. Nicméně pokud by se dalo výsledku alespoň zčásti věřit, pak by to byl dobrý výsledek.

### 8.5.12 Spokojenost s vybavením klubu

12. Jak jsi spokojený/á s vybavením klubu? (ohodnoť na stupnici od jedné do deseti, deset je nejlepší )

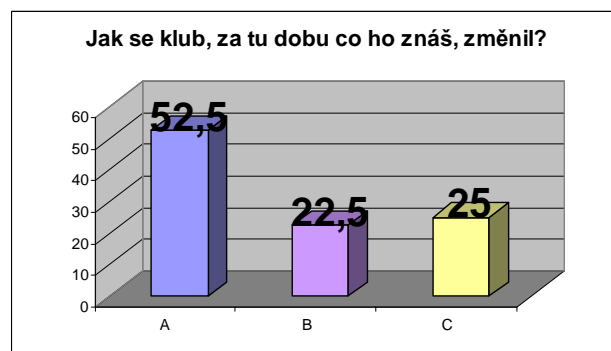


Průměrná spokojenost s vybavením klubu činí osmdesát procent. Pro tuto otázku platí to samé, co pro předchozí.

### 8.5.13 Změny v klubu

13. Jak se klub, za tu dobu co ho znáš, změnil?

- a) k lepšímu
- b) k horšímu
- c) je stále stejný



Více než polovina klientů se domnívá, že se klub mění k lepšímu. To je pozitivní zjištění, které jsem neočekávala. Myslela jsem, že klientům bude klub připadat jako na stále stejné úrovni. Tento výsledek je jakýmsi oceněním velké snahy pracovníků Husity. Každému čtvrtému klientovi se zdá, že klub zůstal beze změn a devět klientů hodnotí vývoj klubu jako regresivní.

### 8.5.14 Návrhy klientů na změny v klubu

14. Máš nějaké návrhy na vylepšení klubu?

Odpovědi na poslední otázku byly velmi rozmanité a zajímavé. Třicet procent klientů by v klubu neměnilo nic. Respektive si myslím, že je nic narychlo nenapadlo nebo o tom nechtěli přemýšlet, tak zvolili nejjednodušší odpověď. Každému desátému klientovi vadí, že je povinnost se v klubu zouvat. Během své praxe jsem zjistila, že zouvání dělalo problém asi každému druhému a způsobovalo menší konflikty s pracovníky. Jedna klientka navrhovala, že by v klubu měly být k dispozici "papuče". Tři klienti (chlapci) by si přáli více hudebních nástrojů a jeden klient zmiňoval lepší hudební aparaturu. Dva chlapci by ocenili více počítačů a jeden chlapec a jedna dívka by byli rádi, když by klub měl delší otevírací dobu. Po jednom hlasu získal bazén, fotbálek, soutěže, větší prostory a více vybavení. Jeden devítiletý chlapec by chtěl, aby se v klubu rozdávaly "špeky zdarma".<sup>96</sup> Jeden klient na tuto otázku odpověděl: „Je tu bordel.“ Jako nejlepší odpověď hodnotím komentář jedné desetileté dívky: „Zlepšit své chování, nehádat se a nemluvit sprostě.“ Tím bych to uzavřela.

<sup>96</sup> marihuana

## **8.6 Vyhodnocení strukturovaného rozhovoru**

Připravené otázky rozhovoru jsou vloženy v závěru práce jako příloha č.2. Pokládala jsem zakladatelce klubu a v současné době i vedoucí a kontaktní pracovníci, především otázky týkající se tématu mé bakalářské práce, ale dále jsem se ptala na vše, co mne napadlo, abych se o klubu dozvěděla co nejvíce.

### **8.6.1 Vznik klubu**

O založení kluby se postaraly dvě ženy, sociální pracovníce, které se zabývaly romskou problematikou. Původní idea byla pomáhat Romům a chudým lidem ze Žižkova. Obě ženy obcházely okolí pozdějšího místa založení klubu a ptaly se dětí, zda by měly o podobný klub zájem. Několik prvních měsíců bylo neúspěšných, až na jaře se začali scházet první zájemci, pro které byl připraven dětský den. Tím byl navázán kontakt s první romskou rodinou a přes ně potom další kontakty díky romské komunitě. Po osmi měsících streetworku v dané lokalitě držely ženy v ruce klíč od nového klubu. Zakladatelka považuje umístění klubu za strategické, uprostřed romské lokality a dál od ostatních nízkoprahových klubů. Pracovnice postupně shromáždily staré vybavení, pár židlí a jeden počítač, který byl prve položen jen tak na zemi. První klienti nevěděli, jak se mají v takovém klubu chovat. Byli divocí a házeli po pracovnících klacky. Nastalo dlouhé období konfliktů, během kterých pracovníce prosazovaly pravidla klubu. Až po dvou až třech letech se situace stabilizovala. Klub tedy vznikl z velkých ideálů a jeho zakladatelka ráda vzpomíná na práci prvotního týmu, dvou žen a dvou mužů. Zpočátku v klubu nebyla nastavena žádná pravidla. To se změnilo až v roce 2006, kdy Česká asociace streetwork začala provádět audity nízkoprahových zařízení. Tehdy klub vypracoval metodiku.

### **8.6.2 Původní cíle klubu**

Pomoc dětem ze sociálně slabého prostředí a Romům. Vytvoření dlouhodobého projektu.

### **8.6.3 Pracovníci klubu**

Pracovníci klubu Husita by měli mít teologické vzdělání, protože klub je podporován Církví československou husitskou. Měli by mít alespoň dvouletou praxi s dětmi a být ve věku nejméně 21 let. Mezi jednotlivé charakteristiky zakladatelka uvedla odolnost stresu, kamarádkou povahu, kreativitu, respekt, umění práce v týmu, sportovní či umělecké zaměření a odolnost hluku a nadávkám. Připadá mi trochu smutné, že člověk, který jde

pracovat do takového zařízení s cílem pomáhat druhým, se má rovnou připravit na nadávky a hrubé chování. Sama jsem se setkala během praxe v klubu s velmi ostrými nadávkami proti pracovním, až jsem byla v šoku, že si to nechají líbit. Ptala jsem se, jak je to možné a prý je nejlepší řešení to ignorovat. Asi musí člověk potlačit veškerou svou hrdost, když má další den pracovat s někým, kdo na něj den předtím vulgárně řval. Z podobného důvodu prý v klubu pracují samé ženy, protože muži by si to líbit nenechali. Jeden den jsem byla na praxi s dalším studentem HTF a vznikl tam veliký konflikt a dokonce se musela volat policie. Důvodem byla hádka studenta s klienty, která začala urážkami a skončila vyhrožováním. Pracovnice potom studenta požádaly, ať raději pár dní zůstane doma, než se situace uklidní.

#### **8.6.4 Typický klient**

Původně romské dítě, které nespolupracovalo a nechtělo nic dělat, bylo agresivní a vyvolávalo konflikty. Zajímavé je to, že si klienti stěžovali, že klub využívá peníze, které prý jsou na Romy a že patří jim. Zakladatelka se vyjadřovala o budoucnosti těchto klientů velice skepticky, přesto však dodala, že i s nimi je potřeba pracovat, i když občas jen "zabírají místo" nadějnějším případům. Zeptala jsem se tedy, kde je jejich budoucnost a prý je v pomocných pracích či kriminalitě. Nyní už klienti projevují více zájmu o aktivity klubu a více respektují pravidla. Jednalo se však o dlouhodobý proces plný konfliktů, než se dosáhlo tohoto stavu.

#### **8.6.5 Služby a funkce klubu**

Zakladatelka zdůrazňuje, že klub plní sociální funkci, nikoli volnočasovou („není to družina“). Mezi základní služby patří poradenství, pomoc v krizi a primární prevence. Volnočasové aktivity jsou až na chvostu služeb. Jde především o práci s dítětem formou rozhovorů, zjišťování jeho situace a plánování dalšího postupu, nabízení pomoci v krizi, doprovázení do dalších institucí. Zakladatelka tvrdí, že děti vědí, že mají tyto možnosti tyto služby využít a že se mnoho problémů řešilo. Jako negativní však shledává veliký počet klientů, který znemožňuje pracovat s každým do hloubky.

#### **8.6.6 Negativní aspekty práce**

Jeden jsem již zmínila výše, je to malý pracovní tým. Zakladatelka však oceňuje pomoc praktikantů. Je ovšem jasné, že stálého pracovníka nahradit nemohou. Potíží u stálých zaměstnanců je syndrom vyhoření. V klubu jsou každý měsíc supervize, ale ani ty nedokáží pracovníky zbavit občasného pocitu, že jejich práce nemá smysl a že se setkávají se samým nevděkem. Dalším velkým problémem NZDM a Husity obzvláště jsou krádeže. Klienti

ukradli např. monitor, hudební nástroje, ale i kosmetiku či výtvarné potřeby. Pracovníci obvykle vědí nebo alespoň tuší, odkud vítr vane, přesto prý věci okamžitě skončí v zastavárně a klienti z toho vyvážnou bez trestu, respektive s trestem zákazu vstupu do klubu na určitou dobu. Jedna z pracovnic mi řekla, že jeden chlapec krade tak, že si nanosí nějaké věci na záchod, tam je vyhází z okénka a pak si je vyzvedne na dvorku a uteče. Je jasné, že takovéto chování přímo spěje k vyhoření pracovníků.

#### **8.6.7 Plány do budoucna**

Klub rozjíždí některé nové projekty, takže cílem je, aby se dobře uchytily u klientů. Dále vylepšení pracovního týmu, jak početně, tak pracovně, vypracování nové metodiky a získání více peněz na zajištění provozu klubu.

## 8.7 Srovnání výsledků

Již nyní jsou patrné některé shody v pohledu klientů a zakladatelky. Hned v první otázce dotazníku 85 procent klientů uvedlo, že jsou o klubu informováni od kamarádů a sourozenců a zakladatelka řekla, že klienti začali do klubu chodit díky jedné jediné rodině, která tuto informaci předala dalším a ty dalším, až vznikla celá komunita klientů. Klub si udržuje stálou klientelu, což je zřejmé z výsledků druhé dotazníkové otázky, kde vyšlo najevo, že polovina klientů chodí do klubu déle než dva roky. Zakladatelka toto také zmínila v otázce po typickém klientovi a jeho vývoji, že klub má stálé klienty, jejichž současné chování je výsledkem dlouhodobého úsilí pracovníků.

Podle zakladatelky se nachází Husita dál od ostatních nízkoprahových klubů, takže by měl mít každý klub jinou klientelu, jenže z dotazníků se ukázalo, že 95 procent klientů tyto kluby zná a dvě třetiny do nich dokonce chodí, takže se jejich působnost přeci jen překrývá.

Zakladatelka zdůrazňovala, že volnočasové aktivity nejsou službou NZDM a pokud ano, až na posledním místě. Přesto však 70 procent klientů chodí do klubu za zábavou, 65 procent kvůli rodinným a kamarádským vztahům a pouze 12 procent uznalo "pomoc s problémy" za jednu z motivací pro příchod do klubu. Zároveň však téměř 70 procent klientů tvrdí, že se pracovníci o jejich problémy rozhodně zajímají, takže vědí, že tu jsou lidé, kteří jim jsou ochotni poskytnout podporu a pomoc. Z toho vyplývá, že nabídka se zde mine s poptávkou. Pracovníci mají volnočasové aktivity pouze za prostředek, avšak pro klienty je to cíl. Klienti tedy nemohou, nedokáží nebo nechťejí využít potenciálu NZDM a nabízených služeb. To, že klienty v klubu baví nejvíce internet a nejméně pravidelné aktivity s pracovníky, tuto skutečnost pouze potvrzuje. Na internetu klienti především pouští písničky, hrají online hry a prohlíží si fotky na sociálních sítích. Jistě, dá se v tom vidět klad, že by tím klienti mohli alespoň získat počítačovou gramotnost, nezbytnou v oblasti pracovní sféry, avšak souhlasit s tím nemohu. Většina z nich pouze věděla, kde se počítač zapíná a kde je ikona webového prohlížeče, jakmile však byla potřeba ztlumit zvuk nebo něco jiného, už si klienti nevěděli rady. Myslím, že by bylo dobré po této stránce s klienty více pracovat. Když je baví sedět u počítače, tak je naučit základy práce v operačním systému a v textových a tabulkových editorech a ne je pouze nechat bezcílně bloumat po internetu. Tím se toho totiž moc nenaučí a základy práce s počítačem by mohly zlepšit jejich pozici na pracovním trhu, i když na druhou stranu, málokdo z nich asi skončí v kanceláři. Bohužel. Jenže zase pokud se nebudou chtít nic naučit, tak tuto situaci nezmění nikdy.

Zakladatelka tvrdí, že pracovníci již pomohli vyřešit mnoho problémů, což by odpovídalo tomu, že polovina klientů vypověděla, že jim pracovníci pomohli s řešením nějakého problému.

Spokojenost klientů se službami klubu činí 77 procent a s vybavením 80 procent. Co se týče návrhů na vylepšení klubu klienti zmiňují především materiální vybavení (další počítače, další hudební nástroje, bazén, kulečník, větší prostory atd.), což myslím, že také vypovídá o jejich zaměřenosti především směrem volnočasových aktivit. Oproti tomu plány pracovníků do budoucnosti se týkají zkvalitnění služeb, tvorbu nových projektů a sepsání nové metodiky.

Každému desátému klientovi je proti vůli se v klubu zouvat. Přitom to má klub v pravidlech už od počátku a jedná se o ta pravidla, která zakladatelka zmiňuje, že museli pracovníci těžce vybojovávat. Takže zřejmě lze považovat za úspěch, že většina klientů se zouvá v místnostech s koberci. Při práci s touto klientelou se musí člověk naučit radovat z každé maličkosti, které se mu podaří dosáhnout, protože se jedná opravdu o běh na dlouhou trať. Potvrzuje to i skeptický pohled zakladatelky na budoucnost některých klientů. Přestože klienti chodí do klubu již několik let (50 procent klientů) a přichází častěji než osmkrát měsíčně (68 procent klientů), přesto zřejmě není velká naděje, že se jejich život bude ubírat správným směrem (směrem naplňování osobních, pracovních a rodinných cílů) a zakladatelka jejich budoucnost vidí v podřadných profesích či v kriminální činnosti. To je opravdu velmi smutné. Klub nemá dostatečně mocné nástroje, které by mohly zachránit jejich budoucnost, ale alespoň zmírňuje dopady současnosti. Jedná se o psychicky náročnou práci, kde jsou zaměstnanci dennodenně vystavováni riziku syndromu vyhoření. Nejednou jsem byla svědkem toho, že se šla psychicky vyčerpaná pracovnice projít, aby si srovnala myšlenky. K tomu všemu minimální finanční ohodnocení (vzhledem k požadovanému vzdělání a k náročnosti práce) způsobuje relativně vysokou fluktuaci na místech kontaktních pracovníků v České republice. Jak jsem psala výše, může být pracovnícím drobnou útěchou to, že polovina klientů zaznamenala vývoj klubu směrem kupředu. Nicméně musím říct, že se klubu daří naplňovat původní cíle, kterými je pomoc dětem ze sociálně slabého prostředí a Romům, ovšem to, jakou pomoc si klienti zvolí, už záleží jen na nich.

## Závěr

Myslím si, že pracovníci usilují o to, aby naplňovali všechny mnou vymezené funkce NZDM, tedy sociální, volnočasovou, preventivní i psychologickou. Na druhou stranu se bohužel z průzkumu mezi klienty ukázalo, že čerpají převážně volnočasové služby a že sociální služby nejsou motivem jejich příchodu do NZDM. Pozitivní však je, že většina z nich cítí, že se pracovníci o jejich problémy zajímají. Zakladatelka prohlásila, že se již řešilo mnoho různých problémů klientů a polovina klientů toto dosvědčila. Dalo by se tedy říci, že částečně jsou plněny všechny popsane funkce nízkoprahových klubů.

Funkce sociální se uplatňuje již v pouhé možnosti klientů pobytu v zařízení, kde jsou klienti svědky chování pracovníků, které je pro ně jistě pozitivním vzorem. Pracovníci totiž dodržují základní pravidla slušného chování, nemluví sprostě a dokáží spolu kooperovat, jsou tedy kladným vzorem klientům. Zakladatelka v rozhovoru popisovala, jak se měnil vzorový klient v průběhu NZDM a její slova jsou důkazem toho, že na klientech jsou významné změny z dlouhodobého hlediska v jejich chování. Prvotní klienti měli chování podobné divoké zvěři, kdežto dnes jsou klienti více socializováni, tedy se dokázali lépe zařadit do společnosti a naučili se dodržovat základní normy. Z pohledu delšího časového horizontu tedy působení pracovníků přináší požadované výsledky. Z pohledu každodenního programu je však situace o něco horší. Klienti vědí, že tu jsou pracovníci pro ně, jen zatím z nějakého důvodu nevyužívají sociálních služeb, které jsou k dispozici, naplno. To může mít různé důvody, např. nezájem klientů řešit svou situaci, pocit klientů, že by jim pracovníci nedokázali pomoci tak, jak si představují, nedostatečná důvěra vůči pracovníkům a nechuť svěřovat detaily z osobního života, strach, že se na ně nebo jejich rodiny zjistí nějaké negativní skutečnosti, varování od rodičů, předsudky (pomoc od "bílého") atd. Každopádně pracovníci klubu Husita jsou připraveni sociální služby poskytnout. Na závěr k sociální funkci bych řekla, že se v NZDM uplatňuje zejména v jakési evoluci klientů, tedy v dlouhodobém procesu jsou její výsledky viditelné, nejedná se tedy o zázraky na počkání. Pokud se ale podíváme na definici cílů a poslání NZDM, je zřejmé že se kluby soustřeďují na soustavnou práci (např. proces socializace), takže v tomto ohledu své cíle plní velmi dobře.

Funkce volnočasová je využívána hojně. Klub bývá každý den zaplněn klienty, kteří se zde nejraději věnují internetu nebo aktivitám s kamarády. Pravidelné činnosti a aktivity s pracovníky klubu sice nepatří mezi dvakrát populární, ale nesmí se zapomínat, bez pracovníků a bez zázemí klubu by nebyly možné činnosti žádné, takže je důležité především to, že mají klienti nějakou motivaci příchodu do klubu. Jak jsem psala výše, když je ten



internet tak populární, určitě bych se toho snažila více využít v prohlubování počítačových dovedností klientů. Počítače totiž byly v době mé praxe v klubu využívány pouze k volné zábavě.

Funkce preventivní se projevuje např. tím, že děti jsou v bezpečném prostředí klubu pod dohledem pracovníků, nikoli volně na ulici, kde jsou vystaveny většímu riziku sociálně-patologických jevů. Jednoduše řečeno, tím že jsou v klubu, nejsou v parku s krabicí vína nebo něčím horším. A protože jsou motivováni do klubu chodit dlouhodobě a pravidelně, jak vyšlo z dotazníkového šetření, se snižuje množství rizikově tráveného volného času. A zároveň je zde význam pro veřejnost, že se zmírňuje míra kriminality. V klubu jsou také občas pořádány přednášky externistů. Já sama jsem byla svědkem přednášky o AIDS. Bohužel však nedokážu zhodnotit, jak dalece na klienty ovlivnila, ale můžu říct, že bylo vidět, že se baví dobře.

Funkce psychologická spočívá právě v tom, že klienti vědí, že je jim k dispozici pomocná ruka, jak odpovědělo téměř sedmdesát procent respondentů. Jak odpověděla zakladatelka, pracovníci se snaží navázat s klientem vztah, povídat si s ním o všedních věcech a zjistit, co ho trápí. Bohužel ani tento vytvořený vztah nebrání klientům ve vulgárním chování vůči pracovnícům. Chování klientů je bohužel nevyzpytatelné. Pamatuji si, jak se jedna z pracovníček vyjadřovala o jednom chlapci, že jednou je to takový miláček, který se jí drží za ruku a milé jí něco povídá a příště na ni řve nejsprostší slova, co byla kdy vymyšlena. Také jsem viděla, jak jedno dítě hodilo po pracovníci květináč plný hlíny. Ten dopadl pracovníci k nohám a ona dělala, jakoby si toho ani nevšimla. Je smutné, že takto klienti oplácejí pracovníkům psychickou podporu. Předpokládejme však, že se jedná pouze o dočasný stav, který je součástí výše zmíněného vývoje klientů od prvopočátku klubu a že klub třeba za dalších šest dosáhne stavu, kdy si budou klienti pracovníků vážit a budou jim za jejich pomoc vděční. Doufám, že se toho jednou podaří dosáhnout.

Na závěr se tedy ukázalo, že v klubu jsou opravdu všechny funkce svým způsobem naplňovány a má hlavní hypotéza se vyplnila. Celkově bych tedy řekla, že NZDM opravdu mají své opodstatnění a daří se jim postupně naplňovat své cíle, i když se jedná o dlouhodobý proces změny, který není na první pohled patrný. Peníze přidělené tomuto druhu sociální služby rozhodně nejsou plýtváním a já doufám, že se této službě podaří se nadále smysluplně rozvíjet.

Cílem mé práce bylo nalézt základní teoretický význam a funkce nízkoprahových klubů a konfrontovat je s každodenní realitou klubu, což se mi myslím podařilo. Vyplnily se mi

hypotézy<sup>97</sup> č. 1-7, pouze poslední hypotéza č. 8 nevyšla, protože výsledky byly pozitivnější než jsem čekala. Ukázalo se, že více než polovina klientů vnímá v klubu změny k lepšímu. Za vyplnění hypotéz 1-7 vděčím především dlouhodobé praxi, kterou jsem v Husitovi absolvovala, takže jsem měla možnost vidět spoustu situací na vlastní oči a udělat si z toho vlastní obrázky. Bez této praxe bych nemohla mít ani tušení, jak to v nízkoprahových klubech funguje doopravdy. Za tyto poznatky, ač nejsou pouze pozitivní, jsem velmi vděčná a v žádném případě mne neodradily v dalším zájmu o tuto oblast. Sama v současnosti pracuji v otevřeném klubu pro děti a mládež, kde to taky nemám s klienty úplně jednoduché (jsem tam sama třeba na dvacet volně přichozích dětí v pubescentním věku), ale proti náročnosti práce v NZDM to je procházka růžovým sadem, takže tímto bych také ráda projevila svůj obdiv pracovníkům NZDM za jejich vytrvalost a odolnost.

Zajímalo by mne, jak by dopadlo podobné srovnání v jiných klubech a jak dalece by se výsledky lišily. Jistě nelze vztahovat výsledky jednoho malého výzkumu na všechny NZDM, ale věřím, že mohou posloužit alespoň pro přibližnou představu toho, jak se k práci staví pracovníci a jak jejich služeb využívají klienti. Možná jednou napíše některý student práci, ve které výsledky mého výzkumu vyvrátí, ale věřím, že můj popis funkcí NZDM a jejich naplňování v klubu se zakládá na realitě.

Nízkoprahové kluby jsou velice zajímavou a dynamicky se rozvíjející oblastí sociální práce a já doufám, že má práce poskytne zájemcům o tuto problematiku alespoň základní orientaci a protože jsem si při psaní závěrů praktické práce uvědomila, jak je při práci v NZDM nezbytná skromnost a radování se z drobných úspěchů, tak se tím chci řídit a tak si dovolím říct, že budu ráda za každého jednoho člověka,<sup>98</sup> kterému bude má práce přínosem.

Tuto práci bych ráda uzavřela odpovědí jedné dívky na otázku, co by v klubu vylepšila. Odpověděla: „Zlepšit své chování, nehádat se a nemluvit sprostě“. Jednalo se o jediné hlubší přání ze všech odpovědí klientů. Ostatní si představovali bazén a další materiální vymoženosti. Vyplnění tohoto přání je však závislé především na její vůli. Bez vůle klienta toho pracovníci moc nezmůžou a to se týká všech cílů NZDM. Pracovníci tady jsou proto, aby klientům ulehčili jejich životní cestu a doprovázeli je při řešení jejich problémů, ale nejsou to stroje na zázraky. Každý klient si musí sám uvědomit, čeho chce dosáhnout. Pokud to neví, je veškerá práce pouze polovičatá a pak se ze služby sociální prevence dle zákona o sociálních službách stává volnočasová aktivita, jejíž hlavní náplní je stavění hradů z písku.

---

<sup>97</sup> 1. Naplňování výše zmíněných funkcí NZDM, 2. Reálné hodnocení významu klubu zakladatelkou, 3. Klienti znají klub od kamarádů a znají i další kluby, 4. Klienti chodí do klubu déle než dva roky a častěji než osmkrát měsíčně, 5. Klienti chodí do klubu, protože je to tam baví a proto, že tam chodí jejich kamarádi a sourozenci. 6. Klienty baví v klubu nejvíce internet a spontánní aktivity s kamarády a nejméně pravidelné kroužky. 7. Klienti mají pocit, že se pracovníci zajímají o jejich problémy. 8. Klienti nevnímají výrazné změny v klubu.

<sup>98</sup> A najde-li se alespoň jeden, pak má tato práce smysl a to samé platí pro práci v NZDM

## **Použitá literatura**

BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 1081-259-2003

BEDNÁŘOVÁ, Zuzana, PELECH, Lubomír. Sociální práce na ulici: streetwork. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 1081-146-2000

FRIDRICHOVSKÁ, Dana. Kontaktní práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, její negativní a pozitivní aspekty. Praha: FF UK, 2008. Diplomová práce. 143 s.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. 216 s. ISBN 80-7178-715-9

KLÍMA, Petr. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS, 2007. 359 s.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9

MACEK, Petr. Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 208 s. ISBN 80-7178-348-X

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich, KROFTOVÁ, Andrea. Mládež a delikvence. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 340 s. ISBN 80-7178-771-X

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: MPSV, 2007. 201 s.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. Syndrom pomocníka. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7

STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1.vyd. Praha: Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5

ŠANDOR, Juraj et al. Nízkoprahové programy pre deti a mládež – Úvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s. ISBN 80-969348-0-5

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat. 2. vyd. Praha: Slon, 1999. 128 s.

## **Slovníky**

GILLERNOVÁ, Ilona et al. Slovník základních pojmů z psychologie. Praha: Fortuna, 2000. 79 s. ISBN 80-7178-683-2

HARTL, Pavel. Psychologický slovník. 1.vyd. Praha: Budka, 1993. 297 s.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0

PRŮCHA, Jan et al. Pedagogický slovník. 4. vyd. Praha: Portál, 2003. 324 s. ISBN 80-7178-772-8

## **Metodologie výzkumů**

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4

HENDL, Jan. Přehled statistických metod zpracování dat: Analýza a metaanalýza dat. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 584 s. ISBN 80-7178-820

ŠVARÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára et al. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0

PUNCH, Keith. Základy kvantitativního šetření. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9

## **Právní normy České republiky**

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách

## **Elektronické dokumenty**

ČECHLOVSKÝ, Jan. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež: volnočasová aktivita nebo sociální služba?. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. Diplomová práce. s. 14-20, [online]. c2006, [cit.2011-02-25]. Dostupné na  
< [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. 2006. [online], [cit.2011-02-20]. Dostupné na  
< [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. [online], [cit.2011-02-26]. Dostupné na  
< [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625)>

ŘEHOUNKOVÁ, Kateřina. Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit. Výzkum. 2005. [online], [cit.2011-03-15]. Dostupné na  
<[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=186](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186)>

<[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)>

<<http://husiti.cz/npk/>>

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Dotazník – Nízkoprahový klub Husita**

**Příloha č. 2: Strukturovaný rozhovor**

## **Přílohy**

### **Příloha č. 1: Dotazník – Nízkoprahový klub Husita**

1. Jak nebo kde ses dozvěděl o klubu Husita?

- a) od rodičů, sourozenců, kamarádů..
- b) ve škole či jiné instituci
- c) z letáků klubu
- d) z internetu

2. Jak dlouho do klubu docházíš?

- a) méně než půl roku
- b) půl roku až rok
- c) rok až dva roky
- d) více než dva roky

3. Jak často klub navštěvuješ?

- a) jednou až dvakrát měsíčně
- b) třikrát až pětkrát měsíčně
- c) šestkrát až osmkrát měsíčně
- d) devětkrát a vícekrát měsíčně

4. Znáš i jiné kluby s podobným zaměřením jako je tento?

- a) ano
- b) ne

5. Pokud ano, chodíš tam někdy?

- a) ano
- b) ne

6. Z jakého důvodu docházíš do klubu Husita ( možno zvolit více odpovědí )

- a) protože mě to tady baví
- b) protože sem chodí mí sourozenci, kamarádi..
- c) protože potřebuji pomoci s mými problémy
- d) protože si to přejí mí rodiče (jsou odpoledne v práci)
- e) protože nemám nic jiného na práci

7. Co tě v klubu nejvíce baví?

- a) různé hry s pracovníky klubu
- b) výtvarná dílna
- c) internet
- d) spontánní aktivity s kamarády
- e) pravidelné kroužky

8. Co tě naopak baví nejméně?

- a) různé hry s pracovníci klubu
- b) výtvarná dílna
- c) internet
- d) spontánní aktivity s kamarády
- e) pravidelné kroužky

9. Máš pocit, že se pracovníci o tvé problémy zajímají, že jim nejsi lhostejný/á?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

10. Myslíš, že ti nějaký tvůj problém již pomohli vyřešit?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne



11. Jak jsi spokojený/á se službami klubu? (ohodnot' na stupnici od jedné do deseti, deset je nejlepší )

12. Jak jsi spokojený/á s vybavením klubu? (ohodnot' na stupnici od jedné do deseti, deset je nejlepší )

13. Jak se klub, za tu dobu co ho znáš, změnil?

a) k lepšímu

b) k horšímu

c) je stále stejný

14. Máš nějaké návrhy na vylepšení klubu?

Děkuji!!!

## **Příloha č. 2: Strukturovaný rozhovor**

1. Jak klub vznikl a kdo stál u jeho počátků?
2. Jaké byly původní cíle a očekávání?
3. Jak se naplnily? Jaká je realita?
4. Jaké jsou požadavky na pracovníky klubu?
5. Jací jsou vzoroví klienti?
6. Jaké je negativní vymezení klientů?
7. Jak se klub vyvíjel v průběhu let?
8. Jaké jsou funkce klubu a jak jsou realizovány?
9. Co je třeba vylepšit a plány do budoucna?
10. Jaký je hlavní přínos klubu klientům?
11. Z čeho je klub financován?
12. Jaké jsou problémy v klubu?

Další postřehy..